

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о подписи:
ФИО: Выбормова Любовь Александровна
Должность: Ректор
Дата подписания: 21.09.2026 13:04:53
Уникальный программный ключ:
c3b3b9c625f6c113afa2a2c42baff9e05a38b76e

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Поволжский государственный университет сервиса» (ФГБОУ ВО «ПВГУС»)

Высшая школа экономики и управления

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Коммуникационные технологии в управленческой практике»

Направление подготовки:

38.04.02 «Менеджмент»

Направленность (профиль):

«Стратегический менеджмент»

Квалификация выпускника: **магистр**

Тольятти, 2026 г.

Рабочая программа дисциплины «Коммуникационные технологии в управленческой практике» разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования – магистратура по направлению подготовки 38.04.02 «Менеджмент», утвержденным приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 12.08.2020 г. № 952.

Составители:

к. э. н., доцент
(ученая степень, ученое звание)

Т.И. Марченко
(ФИО)

РПД обсуждена на заседании Высшей школы экономики и управления

27.02.2026 г., протокол № 8

И.о. директора Высшей
школы экономики и
управления

к. э. н., доцент

(уч. степень, уч. звание)

Н.Н. Скорниченко

(ФИО)

1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

1.1. Цель освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины является:

в области обучения:

– формирование у обучающихся профессиональных компетенций, отражающих запросы рынка труда в части базовых основ профессиональной деятельности с учетом потенциального развития области профессиональной деятельности независимо от ориентации программы на конкретные объекты профессиональной деятельности или области знания;

в области воспитания:

– развитие личности, создание условий для самоопределения и социализации на основе принятых в обществе правил и норм поведения в интересах человека, семьи, общества и государства.

– углубление уровня освоения обучающимися профессиональных компетенций, необходимых для решения задач профессиональной деятельности.

1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Основание (ПС) *для профессиональных компетенций
ПК-3. Способен управлять организацией, подразделением, группой (командой) сотрудников, проектами и сетями	ИПК-3.1. Определяет потребность в ограниченных стратегических ресурсах на основе использования соответствующих методов, а также ключевые показатели эффективности их использования ИПК-3.2. Выстраивает организационные отношения и коммуникации в системе стратегического управления организацией с учетом отраслевых стандартов ИПК-3.3. Поддерживает и совершенствует систему контроля за использованием стратегических ресурсов организации ИПК-3.4. Обеспечивает взаимодействие между процессами в организации	Знать: Национальные и международные стандарты, лучшие практики по построению систем управления рисками Внутренний и внешний контекст функционирования организации Принципы теории управления изменениями Нормы профессиональной этики Нормы корпоративного управления и корпоративной культуры Принципы, методы и технологии обучения Принципы, методы, технологии и инструменты оценки знаний, умений и личностных качеств работников Принципы и методы создания мотивационных схем и кадрового резерва Принципы, методы, технологии и инструменты оценки потребностей в развитии и обучении работников Локальные нормативные акты, определяющие нормы профессиональной этики, нормы корпоративного управления и корпоративной культуры Международные стандарты в области управления процессами Принципы системного подхода Основы проектного управления Принципы и методы управления изменениями Типовые возможности программного обеспечения для управления процессами Основы бенчмаркинга Основы экономики, учета затрат и	08.018 Специалист по управлению рисками 07.007 Специалист по процессному управлению

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Основание (ПС) *для профессиональных компетенций
		оценки эффективности Методы оценки эффективности деятельности Принципы и методы трансляции целей организации в показатели процессов Методы сбора информации (наблюдения, фиксация данных, хронометраж, фотография рабочего дня, техники проведения интервью и анкетирования, анализ документов и отчетной информации, изучение обратной связи от заинтересованных сторон) Уметь: Анализировать, систематизировать и обобщать информацию Выявлять внешний и внутренний контекст функционирования организации Ставить цели и формулировать задачи, связанные с реализацией профессиональных функций работников Формулировать требования к сотрудникам и формировать заявки на подбор кадров Устанавливать и поддерживать деловые контакты, связи, отношения с сотрудниками организации и заинтересованными сторонами по вопросам управления рисками Организовывать взаимный обмен профессиональным опытом работников подразделения в целях повышения профессионального уровня Анализировать коммуникационные процессы в подразделении и разрабатывать предложения по повышению их эффективности Разрабатывать мероприятия по мотивированию и стимулированию работников Разрабатывать программы обучения работников подразделения Применять методы поддержания позитивного социально-психологического климата в подразделении Анализировать требования к системе процессного управления организации, исходя из стратегии организации, требований законодательства и регулирующих органов, международных, национальных и отраслевых стандартов Осуществлять коммуникации, проводить рабочие совещания, находить консенсус Руководить проектами внедрения изменений Презентовать результаты проектов внедрения Осуществлять коммуникации, проводить	

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Основание (ПС) *для профессиональных компетенций
		рабочие совещания, находить консенсус Планировать и проводить инструктаж персонал Проводить сравнительный анализ (бенчмаркинг) показателей систем процессного управления организаций Производить расчет и оценку эффективности деятельности Получать информацию из информационных систем и документации организации Оценивать фактическую эффективность результатов проекта внедрения изменений Владеть: Подбор работников соответствующей квалификации для структурных подразделений и рабочих групп в сфере управления рисками Определение функций, обязанностей и системы подотчетности внутри подразделения Распределение полномочий, ответственности и задач между работниками подразделения Координация деятельности работников подразделения Организация обеспечения работников подразделения по управлению рисками необходимым оборудованием, материально-техническими средствами и доступом к информационным системам организации Обсуждение проблем работы подразделения путем проведения регулярных собраний внутри подразделения Оповещение работников о предстоящих изменениях Поддержание постоянного и своевременного обмена информацией о рисках Определение потребности в развитии и обучении работников Оценка текущих показателей действующей системы процессного управления по принятой модели Оценка эффективности внедрения или усовершенствования системы процессного управления организации Организация повышения квалификации работников подразделения по вопросам деятельности подразделения Составление и анализ мотивационных профилей работников подразделения и формирование кадрового резерва Контроль соблюдения работниками корпоративных правил и норм работы в организации Внесение предложений о поощрении работников подразделения либо о	

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Основание (ПС) *для профессиональных компетенций
		наложении дисциплинарного взыскания на работников подразделения по результатам контроля эффективности их деятельности Определение заинтересованных сторон в проектировании или доработке системы процессного управления организации Согласование перспективного плана развития системы процессного управления организации с заинтересованными сторонами Методическая помощь команде проекта внедрения или усовершенствования системы процессного управления организации	

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, Блока 1. Дисциплины (модули) образовательной программы и является элективной дисциплиной, углубляющей освоение профиля (Дисциплины по выбору).

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Объем и структура дисциплины

Общая трудоёмкость дисциплины составляет **3 з.е. (108 час.)**, их распределение по видам работ и семестрам представлено в таблице.

Виды учебных занятий и работы обучающихся	Трудоемкость, час
Общая трудоемкость дисциплины, час	108
Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий (всего), в т.ч.:	34
занятия лекционного типа (лекции)	16
занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия)	18
Самостоятельная работа всего, в т.ч.:	74
Самоподготовка по темам (разделам) дисциплины	74
Контроль (часы на зачет)	-
Промежуточная аттестация	зачет

Примечание: *объем часов для очной формы обучения*

Дисциплина реализуется посредством проведения контактной работы с обучающимися (включая проведение текущего контроля успеваемости), самостоятельной работы обучающихся и промежуточной аттестации.

В процессе освоения дисциплины может применяться электронное обучение и дистанционные образовательные технологии.

В процессе освоения дисциплины обучающиеся обеспечены доступом к электронной информационно-образовательной среде и электронно-библиотечным системам.

3.2. Содержание дисциплины, структурированное по темам

Планируемые результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы			Формы текущего контроля (наименовани е оценочного средства)
		Контактная работа		Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Практические занятия, час		
ПК-3. ИПК-3.1 ИПК-3.2 ИПК-3.3 ИПК-3.4	Тема 1. КОММУНИКАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ: СУЩНОСТЬ И ПРОЦЕСС 1. Сущность, роль и законы коммуникации 2. Коммуникационный процесс: элементы, этапы, барьеры, параметры 3. Коммуникационные потоки в организации	2			Выполнение практических заданий
	Практическое занятие № 1. Коммуникационные технологии: сущность и процесс		3		
	Самостоятельная работа			12	
ПК-3. ИПК-3.1 ИПК-3.2 ИПК-3.3 ИПК-3.4	Тема 2. МАРКЕТИНГОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ: ОТ ТРАДИЦИИ ОДНОНАПРАВЛЕННОГО ВОЗДЕЙСТВИЯ К СИНЕРГЕТИЧЕСКОМУ ЭФФЕКТУ И ИНТЕГРИРОВАННОСТИ 1. Факторы, влияющие на систему маркетинговых коммуникаций 2. Комплекс маркетинговых коммуникаций 3. Различия между маркетинговыми коммуникациями на промышленных и потребительских рынках 4. Эволюция развития маркетинговых коммуникаций	2			Выполнение практических заданий
	Практическое занятие № 2. Маркетинговые коммуникации: от традиции однонаправленного воздействия к синергетическому эффекту и интегрированности		3		
	Самостоятельная работа			12	
ПК-3. ИПК-3.1 ИПК-3.2 ИПК-3.3 ИПК-3.4	Тема 3. ИНСТРУМЕНТАРИЙ КОММУНИКАЦИОННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ 1. ATL-коммуникации и BTL-коммуникации 2. Достоинства и недостатки основных традиционных инструментов маркетинговых коммуникаций 3. Новые средства маркетинговых коммуникаций	2			Выполнение практических заданий
	Практическое занятие № 3. Инструментарий коммуникационной деятельности		3		
	Самостоятельная работа			12	
ПК-3. ИПК-3.1 ИПК-3.2 ИПК-3.3 ИПК-3.4	Тема 4. РОЛЬ КОММУНИКАЦИЙ В ФОРМИРОВАНИИ РЕПУТАЦИИ. ВНУТРЕННИЕ И ВНЕШНИЕ ФАКТОРЫ ВЛИЯНИЯ НА ЦЕЛЕВЫЕ АУДИТОРИИ ОРГАНИЗАЦИИ 1. Значимость формирования репутационных активов организацией. Принципы построения репутационных коммуникаций 2. Характеристика коммуникаций различных групп целевой аудитории 3. Управление внешними и внутренними коммуникационными факторами, формирующими репутацию организации	2			Выполнение практических заданий

Планируемые результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы			Формы текущего контроля (наименовани е оценочного средства)
		Контактная работа		Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Практические занятия, час		
	4. Репутационная программа организации				
	Практическое занятие № 4. Роль коммуникаций в формировании репутации. Внутренние и внешние факторы влияния на целевые аудитории организации		3		
	Самостоятельная работа			12	
ПК-3. ИПК-3.1 ИПК-3.2 ИПК-3.3 ИПК-3.4	Тема 5. ФОРМИРОВАНИЕ КОРПОРАТИВНОЙ РЕПУТАЦИИ: ФАКТОРЫ ВЛИЯНИЯ 1. Взаимосвязь элементов формирования корпоративной репутации. Параметры корпоративной репутации 2. Формирование корпоративного имиджа 3. Внутренние факторы формирования корпоративной репутации 4. Стратегический репутационный менеджмент 5. Роль корпоративной культуры в формировании репутации организации	4			Выполнение практических заданий
	Практическое занятие № 5. Формирование корпоративной репутации: факторы влияния		3		
	Самостоятельная работа			13	
ПК-3. ИПК-3.1 ИПК-3.2 ИПК-3.3 ИПК-3.4	Тема 6. КОРПОРАТИВНАЯ КОММУНИКАЦИЯ. ЭФФЕКТИВНОСТИ 1. Типы корпоративной рекламы 2. Алгоритм коммуникационного планирования 3. Фирменный стиль как набор признаков идентификации организации 4. Процедура оценки имиджа и репутации 5. Роль руководителя в создании корпоративной репутации 6. Типовые коммуникационные стратегии в условиях кризиса 7. Оценка эффективности работы по созданию корпоративного имиджа	4			Выполнение практических заданий Конспектирование лекционных вопросов
	Практическое занятие № 6. Корпоративная коммуникация. Оценка эффективности		3		
	Самостоятельная работа			13	
	ИТОГО	16	18	74	

Примечание: *объем часов для очной формы обучения*

4. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Общие методические рекомендации по освоению дисциплины, образовательные технологии

Дисциплина реализуется посредством проведения контактной работы с обучающимися (включая проведение текущего контроля успеваемости), самостоятельной работы обучающихся и промежуточной аттестации.

При проведении учебных занятий по дисциплине обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплины в форме курса, составленного на основе результатов научных исследований, проводимых университетом, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

- балльно-рейтинговая технология оценивания;
- электронное обучение;
- проблемное обучение;
- разбор конкретных ситуаций;
- информационные технологии: Google-документы, ВВВ.

Для оценки знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенций по дисциплине применяется балльно-рейтинговая система контроля и оценки успеваемости студентов. В основу балльно-рейтинговой системы положены принципы, в соответствии с которыми формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего контроля успеваемости. Максимальное количество баллов в семестре – 100.

4.2. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на занятиях лекционного типа

Лекционный курс предполагает систематизированное изложение основных вопросов тематического плана. В ходе лекционных занятий раскрываются базовые вопросы в рамках каждой темы дисциплины. Обозначаются ключевые аспекты тем, а также делаются акценты на наиболее сложные и важные положения изучаемого материала.

Лекционные занятия проводятся в поточной аудитории с применением мультимедийного проектора в виде учебной презентации или в ЭИОС университета.

В ходе лекционных занятий рекомендуется конспектирование учебного материала.

Отдельные темы предлагаются для самостоятельного изучения (конспектируются).

Материалы лекций являются опорной основой для подготовки обучающихся к практическим занятиям и выполнения заданий самостоятельной работы, а также к мероприятиям текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине.

4.3. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на занятиях семинарского типа/ на практических занятиях

Практические (семинарские) занятия представляют собой детализацию лекционного теоретического материала, проводятся в целях закрепления курса и охватывают все основные разделы. Основной формой проведения семинаров и практических занятий является обсуждение наиболее проблемных и сложных вопросов по отдельным темам, а также решение задач и разбор примеров и ситуаций в аудиторных условиях.

Практические (семинарские) занятия обучающихся обеспечивают:

- проверку и уточнение знаний, полученных на лекциях;
- получение умений и навыков составления докладов и сообщений, обсуждения вопросов по учебному материалу дисциплины;

– подведение итогов занятий по рейтинговой системе, согласно технологической карте дисциплины.

Практические занятия организуются, в том числе в форме практической подготовки, которая предусматривает участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Практическая подготовка предусматривает: выполнение практических заданий при изучении тем с 1 по 6.

Практическая подготовка предусматривает: выполнение практических заданий по всем темам дисциплины.

4.4. Методические указания по самостоятельной работе обучающихся

Самостоятельная работа обеспечивает подготовку обучающегося к аудиторным занятиям и мероприятиям текущего контроля и промежуточной аттестации по изучаемой дисциплине. Результаты этой подготовки проявляются в активности обучающегося на занятиях и в качестве выполненных практических заданий и других форм текущего контроля.

Самостоятельная работа студентов включает:

- изучение учебной литературы по курсу;
- решение практических ситуаций и задач;
- работу с ресурсами Интернет;
- подготовку к тестированию по темам курса;
- подготовку к промежуточной аттестации по курсу и др.

При выполнении заданий для самостоятельной работы рекомендуется проработка материалов лекций по каждой пройденной теме, а также изучение рекомендуемой литературы.

Для обучающихся по очной форме обучения самостоятельная работа является также основным видом учебной деятельности.

Для обеспечения самостоятельной работы обучающихся используется электронный учебный курс, созданный в ЭИОС университета <http://sdo.tolgas.ru/>

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Вся литература, включенная в данный перечень, представлена в виде электронных ресурсов в электронной библиотеке университета (ЭБС). Литература, используемая в печатном виде, представлена в научной библиотеке университета в объеме не менее 0,25 экземпляров на одного обучающегося.

Основная литература

1. Шарков, Ф. И. Коммуникология: коммуникационный консалтинг : учеб. пособие для подгот. бакалавров и магистров рекламы и связей с общественностью / Ф. И. Шарков ; Междунар. акад. бизнеса и упр., Ин-т соврем. коммуникац. систем и технологий. - 4-е изд., стер. - Документ read. - Москва : Дашков и К, 2023. - 406 с. : ил. - Прил. - Глоссарий. - URL: <https://znanium.ru/read?id=431461> (дата обращения: 28.02.2025). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-394-05308-5. - Текст : электронный.

2. Шарков, Ф. И. Коммуникология: основы теории коммуникации : учеб. для вузов по специальности "Связи с общественностью" / Ф. И. Шарков. - 7-е изд., стер. - Документ read. - Москва : Дашков и К, 2023. - 488 с. : ил. - (Учебные издания для бакалавров). - Глоссарий. - URL: <https://znanium.ru/read?id=431462> (дата обращения: 16.02.2024). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-394-05111-1. - Текст : электронный.

3. Чумиков, А. Н. Управление коммуникациями : учебник для студентов бакалавриата и магистратуры по направлениям подгот. "Реклама и связи с общественностью", "Журналистика и медиакоммуникации" / А. Н. Чумиков, М. П. Бочаров. - 2-е изд. - Документ read. - Москва : Дашков и К, 2023. - 544 с. - Глоссарий. - Прил. - URL: <https://znanium.ru/read?id=421754> (дата обращения: 22.02.2024). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-394-05290-3. - Текст : электронный.

4. Балашов, А. П. Организационная культура : учеб. пособие / А. П. Балашов ; Новосиб. гос. ун-т экономики и упр. - Документ read. - Москва : Вуз. учеб. [и др.], 2021. - 278 с. - Ключевые термины и понятия. - Ответы на тест. задания. - Прил. - URL: <https://znanium.com/read?id=361005> (дата обращения: 04.12.2025). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-9558-0475-0. - 978-5-16-103727-0. - Текст : электронный..

Дополнительная литература

5. Тепман, Л. Н. Корпоративное управление : учеб. пособие для вузов по направлениям экономики и упр. / Л. Н. Тепман. - Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2009. - 239 с. - ISBN 978-5-238-01550-7 : 181-50. - Текст : непосредственный.

6. Коммуникационный менеджмент. Этика и культура управления : [учеб. пособие для вузов] / Т. Ю. Анопченко, М. А. Чернышев, Г. А. Болошин [и др.]. - Ростов-на-Дону : Феникс, 2010. - 381 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-222-17145-5 : 257-23;245-00;136-10. - Текст : непосредственный.

7. Шарков, Ф. И. Коммуникология. Энциклопедический словарь-справочник : учеб. пособие для подгот. бакалавров и магистров рекламы и связей с общественностью / Ф. И. Шарков ; Междунар. акад. бизнеса и упр., Ин-т соврем. коммуникац. систем и технологий. - 6-е изд. - Документ read. - Москва : Дашков и К [и др.], 2023. - 766 с. - URL: <https://znanium.ru/read?id=431464> (дата обращения: 28.02.2025). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-394-05309-2. - Текст : электронный.

8. Кривоко́ра, Е. И. Деловые коммуникации : учеб. пособие для вузов по направлениям 38.03.02 "Менеджмент" / Е. И. Кривоко́ра. - Документ read. - Москва : ИНФРА-М, 2024. - 189 с. : ил. - (Высшее образование). - Глоссарий. - URL: <https://znanium.ru/read?id=446780> (дата обращения: 16.01.2025). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16-004277-0. - 978-5-16-100957-4. - Текст : электронный.

9. Барышников, Н. В. Основы профессиональной межкультурной коммуникации : учеб. для высш. проф. образования по направлению подгот. "Лингвистика" (квалификация (степень) "бакалавр") / Н. В. Барышников. - 2-е изд., перераб. и доп. - Документ read. - Москва : ИНФРА-М, 2026. - 348 с. - Глоссарий. - URL: <https://znanium.ru/read?id=471161> (дата обращения: 27.01.2026). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16-109510-2. - Текст : электронный.

10. Язык деловых межкультурных коммуникаций : учеб. для вузов по направлениям подгот. 38.03.01 "Экономика", 38.03.02 "Менеджмент", 38.03.03 "Упр. персоналом", 42.03.01 "Реклама и связи с общественностью" (квалификация (степень) "бакалавр") / Т. Т. Черкашина, В. В. Тартынских, Н. Ю. Паудяль, Л. В. Филиндаш ; под ред. Т. Т. Черкашиной. - Документ read. - Москва : ИНФРА-М, 2025. - 367 с. - (Высшее образование). - Прил. - Крат. терминолог. слов. - URL: <https://znanium.ru/read?id=463393> (дата обращения: 18.02.2026). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16-104883-2. - Текст : электронный.

11. Практический менеджмент : учеб. пособие / Э. М. Коротков, М. Б. Жернакова, О. Н. Александрова, С. А. Антонов ; под общ. ред. Короткова Э. М. - Документ read. - Москва : ИНФРА-М, 2021. - 329 с. - (Высшее образование - Магистратура). - URL: <https://znanium.ru/read?id=414135> (дата обращения: 20.03.2025). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16-003828-5. - 978-5-16-101769-2. - Текст : электронный.

12. Семенов, А. К. Организационное поведение : учеб. для студентов вузов по направлению подгот. "Менеджмент" (уровень бакалавриата) / А. К. Семенов, В. И. Набоков. - 4-е изд. - Документ read. - Москва : Дашков и К, 2023. - 268 с. - (Учебные издания для бакалавров). - URL: <https://znanium.ru/read?id=431689> (дата обращения: 04.12.2025). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-394-05179-1. - Текст : электронный.

5.2. Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы, интернет-ресурсы

1. eLIBRARY.RU : научная электронная библиотека : сайт. - Москва, 2000 - . - URL: <https://elibrary.ru> (дата обращения: 06.03.2026). - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

2. КонсультантПлюс : справочная правовая система : сайт / ЗАО «КонсультантПлюс». - Москва, 1992 - . - URL: <http://www.consultant.ru> (дата обращения: 06.03.2026). - Текст : электронный.

3. Электронная библиотечная система Поволжского государственного университета сервиса : сайт / ФГБОУ ВО «ПВГУС». - Тольятти, 2010 - . - URL: <http://elib.tolgas.ru> (дата обращения: 06.03.2026). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.

4. Электронно-библиотечная система Znanium.com : сайт / ООО "ЗНАНИУМ". - Москва, 2011 - . - URL: <https://znanium.com/> (дата обращения: 06.03.2026). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.

5. Электронно-библиотечная система Лань : сайт / ООО "ЭБС ЛАНЬ". - Москва, 2011 - . - URL: <https://e.lanbook.com/> (дата обращения: 06.03.2026). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.

5.3. Программное обеспечение

Информационное обеспечение учебного процесса по дисциплине осуществляется с использованием следующего программного обеспечения (лицензионного и свободно распространяемого), в том числе отечественного производства:

№ п/п	Наименование	Условия доступа
1	Microsoft Windows	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
2	Microsoft Office	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
3	КонсультантПлюс	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
4	СДО MOODLE	из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет (лицензионный договор)

6. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Помещения представляют собой учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения.

Занятия лекционного типа. Учебные аудитории для занятий лекционного типа укомплектованы мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации (стационарные или переносные наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук), учебно-наглядные пособия (презентации по темам лекций), обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие данной программе дисциплины.

Занятия семинарского типа. Учебные аудитории для занятий семинарского типа укомплектованы мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации (стационарные или переносные наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук).

Промежуточная аттестация. Для проведения промежуточной аттестации по дисциплине используются компьютерные классы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета и/или учебные аудитории, укомплектованные мебелью и техническими средствами обучения.

Самостоятельная работа. Помещения для самостоятельной работы оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде университета. Для организации самостоятельной работы обучающихся используются:

- компьютерные классы университета;
- библиотека (медиазал), имеющая места для обучающихся, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и сети «Интернет».

Электронная информационно-образовательная среда университета (ЭИОС).

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронной информационно-образовательной среде университета (ЭИОС) <http://sdo.tolgas.ru/> из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», как на территории университета, так и вне ее.

ЭИОС университета обеспечивает:

- доступ к учебным планам, рабочим программам дисциплин (модулей), программам практик, электронным учебным изданиям и электронным образовательным ресурсам, указанным в рабочих программах дисциплин (модулей), программах практик;
- формирование электронного портфолио обучающегося, в том числе сохранение его работ и оценок за эти работы.

В случае реализации образовательной программы с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий ЭИОС дополнительно обеспечивает:

- фиксацию хода образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации и результатов освоения образовательной программы;
- проведение учебных занятий, процедур оценки результатов обучения, реализация которых предусмотрена с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий;
- взаимодействие между участниками образовательного процесса, в том числе синхронное и (или) асинхронное взаимодействия посредством сети «Интернет».

7. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБУЧЕНИЯ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ И ИНВАЛИДОВ

При необходимости рабочая программа дисциплины может быть адаптирована для обеспечения образовательного процесса инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, в том числе для дистанционного обучения. Для этого требуется заявление студента (его законного представителя) и заключение психолого-медико-педагогической комиссии (ПМПК).

В случае необходимости, обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (по заявлению обучающегося) а для инвалидов также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида, могут предлагаться следующие варианты восприятия учебной информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей, в том числе с применением электронного обучения и дистанционных технологий:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат); в печатной форме на языке Брайля; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации;
- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; видеоматериалы с субтитрами; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации;
- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; в форме аудиофайла; индивидуальные задания и консультации.

8. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ) ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

8.1. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Для оценки знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенции по дисциплине применяется балльно-рейтинговая система контроля и оценки успеваемости студентов. В основу балльно-рейтинговой системы положены принципы, в соответствии с которыми формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего контроля успеваемости. Максимальное количество баллов в семестре – 100.

Шкала оценки результатов освоения дисциплины, сформированности результатов обучения

Форма проведения промежуточной аттестации	Шкалы оценки уровня сформированности результатов обучения		Шкала оценки уровня освоения дисциплины		
	Уровневая шкала оценки компетенций	100 балльная шкала, %	100 балльная шкала, %	5-балльная шкала, дифференцированная оценка/балл	недифференцированная оценка
зачет	допороговый	ниже 61	ниже 61	«неудовлетворительно» / 2	не зачтено
	пороговый	61-85,9	61-69,9	«удовлетворительно» / 3	зачтено
			70-85,9	«хорошо» / 4	зачтено
	повышенный	86-100	86-100	«отлично» / 5	зачтено

По итогам текущей успеваемости студенту может быть выставлена оценка по промежуточной аттестации в соответствии с набранными за семестр баллами (по накопительному рейтингу). Студентам, набравшим в ходе текущего контроля успеваемости по дисциплине от 61 до 100 баллов и выполнившим все обязательные виды запланированных учебных занятий, по решению преподавателя без прохождения промежуточной аттестации выставляется оценка в соответствии со шкалой оценки результатов освоения дисциплины.

Результат обучения считается сформированным (повышенный уровень), если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний, использует в ответе дополнительный материал; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 86 до 100, что соответствует повышенному уровню сформированности результатов обучения.

Результат обучения считается сформированным (пороговый уровень), если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 61 до 85,9, что соответствует пороговому уровню сформированности результатов обучения.

Результат обучения считается несформированным, если студент при выполнении заданий не демонстрирует знаний учебного материала, допускает ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет задания, не демонстрирует

необходимых умений, качество выполненных заданий не соответствует установленным требованиям, качество их выполнения оценено числом баллов ниже 61, что соответствует допороговому уровню.

Формы текущего контроля успеваемости

Формы текущего контроля	Количество контрольных точек	Количество баллов за 1 контр. точку	Макс. возм. кол-во баллов
Выполнение практических заданий	5	8	48
Конспектирование лекционных вопросов	6	7	42
Творческий рейтинг (участие в конференциях, олимпиадах) Дополнительные баллы за активное изучение дисциплины (составление глоссария)	1	10	10
			100 баллов

Система оценивания представлена в электронном учебном курсе по дисциплине <http://sdo.tolgaz.ru/>.

8.2. Типовые контрольные задания или иные материалы для ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

8.2.1. Типовые задания к практическим (семинарским) занятиям

Практическое занятие № 1. Коммуникационные технологии: сущность и процесс

Задание 1

1 Раскройте сущность понятий «коммуникативное время» и «коммуникативное пространство». С какими проблемами, связанными с этими понятиями, вы можете столкнуться в процессе профессиональной деятельности?

Задание 2

Приведите 5 примеров управления коммуникативными процессами из вашей профессиональной (учебной) деятельности.

Задание 3

Укажите различия между горизонтальными, вертикальными (нисходящими и восходящими) коммуникационными потоками в фирме. Приведите 5 примеров.

Задание 4

Проанализируйте коммуникационную сеть организации.

Порядок выполнения задания:

1. Дайте описание организационной схемы отдела по коммуникациям организации или коммуникационного (рекламного) агентства: должностные позиции и их функции. Представьте ее в виде схемы, которая должна отражать иерархическую структуру и функциональное разделение обязанностей между сотрудниками.

2. Преобразуйте данную схему в схему командной коммуникационной сети (коммуникационная сеть полной системы/коммуникационной группы)

3. Стрелками покажите направление коммуникационных потоков между сотрудниками, которые возникают в процессе решения ими рабочих задач.

4. Опишите средства коммуникации, которые входят в систему коммуникаций между сотрудниками.

5. Сформулируйте выводы о характере коммуникационного воздействия сотрудников коммуникационного отдела (восходящее и нисходящее направление коммуникаций, наличие обратной связи, тип коммуникационной сети). Есть ли основания делать вывод о наличии коммуникационных барьеров и их характере?

Практическое занятие № 2. Маркетинговые коммуникации: от традиции одностороннего воздействия к синергетическому эффекту и интегрированности

Задание 1

Термины «маркетинговые коммуникации» и «продвижение» являются (не являются) синонимами. Поясните свой ответ.

Задание 2

Опишите процедуру маркетингового коммуникационного планирования.

Задание 3

При описании этапов процесса маркетинговых коммуникаций часть авторов на первое место и ставит идентификацию целевой аудитории, часть — определение целей. Какую позицию считаете более верной вы? Аргументируйте свой ответ.

Задание 4

7. Согласны ли вы с аргументацией Гроншtedта А. в пользу обособленности концепции «интегрированных коммуникаций» от концепции «интегрированных маркетинговых коммуникаций»? Поясните свой ответ.

Задание 5

Анализ маркетинговой политики организации.

1. Проведите наблюдение за маркетинговой активностью выбранной организации (за последние три месяца/ полгода).

2. Проведите мониторинг СМИ и СМК.

3. На основе наблюдений и мониторинга определите маркетинговые каналы и инструменты, используемые организацией.

4. Сделайте выводы о наличии маркетинговой политики организации, ее интенсивности.

Таблица – Мониторинг маркетинговой активности организации

	Реклама	Стимулирование сбыта	Паблик рилейшнз	Директ- маркетинг	Другой вид маркетинговой коммуникации (указать какой)
Вид материала, дата проведения/разм ещения					

Задание 6

Планирование социального мероприятия

Порядок выполнения задания:

1. На основе выводов о маркетинговой политике организации, сделанных в ходе выполнения задания 5, предложите формат социального мероприятия для данной организации.

2. Определите коммуникативную цель мероприятия, его основные задачи.

3. Определите основную целевую аудиторию мероприятия и дополнительные целевые аудитории.
4. Сформулируйте основное послание целевой аудитории.
5. Опишите механику мероприятия.
6. Составьте список исполнителей.
7. Составьте список информационных материалов и рекламных материалов для продвижения мероприятия.
8. Определите список СМИ и СМК, которые будут приглашены и/или освещать мероприятие.

Практическое занятие № 3. Инструментарий коммуникационной деятельности

Задание 1

Чем, по вашему мнению, предопределяется многообразие маркетинговых коммуникаций и их диверсифицированность? Аргументируйте ответ.

Задание 2

Почему до сих пор не разработана единая общепризнанная и разделяемая всеми членами профессионального сообщества классификация инструментария маркетинговых коммуникаций? Поясните свой ответ.

Задание 3

В зависимости от целеполагания охарактеризуйте группы маркетинговых коммуникаций в сетевых сообществах: мониторинг сообществ, управление репутацией в сообществах, продвижение в сообществах, клиентская поддержка.

Практическое занятие № 4. Роль коммуникаций в формировании репутации.

Внутренние и внешние факторы влияния на целевые аудитории организации

Задание 1

В чем заключается сходство и различие категорий «имидж» и «репутация»?

Задание 2

Какие целевые аудитории могут быть актуальны для современной компании? Отличаются ли стратегии коммуникаций для разных аудиторий?

Задание 3

Разработайте проект формирования репутации для компании, на базе которой вы проходили практику или имели опыт работы.

Задание 4

Разработайте систему ключевых критериев эффективности менеджера/специалиста по коммуникациям на основе концепции KPI (ключевых параметров эффективности).

Порядок выполнения задания:

1. Определите круг должностных обязанностей конкретного специалиста по коммуникациям.
2. Определите цели компании, на которые работает функционал специалиста по коммуникациям.

3. Определите, какой тип ключевых показателей эффективности будет подходить для оценки деятельности специалиста/менеджера по коммуникациям: КРІ затрат, КРІ функционирования, КРІ производительности, КРІ эффективности.

4. Раскройте содержание отобранных критериев эффективности. Сформируйте систему ключевых критериев эффективности менеджера/специалиста по коммуникациям.

Практическое занятие № 5. Формирование корпоративной репутации: факторы влияния

Задание 1

Прокомментируйте модель стратегического соответствия и попытайтесь применить ее к любой компании, с которой вы знакомы по практической деятельности.

Задание 2

Каким образом связаны внутреннее и внешнее соответствие? Назовите сходство и различие коммуникационных каналов, задействованных в их формировании.

Задание 3

Разработайте проект, направленный на формирование внутреннего соответствия для известной вам компании.

Задание 4

Составьте карту ключевых стейкхолдеров организации.

Порядок выполнения задания:

1. На основе выбранного варианта типа организации определите целевые группы общественности/группы влияния.

2. Сформулируйте для каждой группы - какие интересы она преследует в отношении организации? Как соответствуют эти интересы предполагаемым целям организации? Должна ли организация как-то использовать эти интересы или нейтрализовать их, или противодействовать им?

3. С помощью процедуры экспертной оценки определите степень влияния каждой группы на организацию (оценка силы влияния по шкале от 1 до 10 баллов, где 1 – ничтожное влияние, 10 – максимальное влияние).

4. Графически изобразите эти группы (например, в виде окружностей, овалов) в масштабе, пропорциональном полученным баллам. Расположите их вокруг компании: чем влиятельнее группа, тем ближе она располагается по отношению к компании.

5. Предложите коммуникационные инструменты для реализации задач в отношении каждой группы влияния.

Варианты типов организаций:

- государственная больница
- частная медицинская клиника
- банк
- вуз
- аэропорт
- компания-авиаперевозчик
- хоккейный клуб
- экологическая общественная организация.

Практическое занятие № 6. Корпоративная коммуникация. Оценка эффективности

Задание 1

Примените алгоритм принятия решений в области коммуникационного репутационного планирования в известной вам компании.

Задание 2

Назовите и охарактеризуйте основные стратегии антикризисного управления коммуникациями компании.

Задание 3

Назовите и поясните, в чем заключаются основные ошибки репутационного менеджмента.

Задание 4

Существуют ли коммуникационные возможности в недопущении кризисных ситуаций в компании? Приведите примеры.

Задание 5

Разработайте проект антикризисного поведения для известной вам компании.

Задание 6

Менеджмент кризисных коммуникаций.

Порядок выполнения задания:

1. Задание предполагает поиск в материалах СМИ и социальных медиа кейсы с конфликтной ситуацией. С помощью мониторинга публикаций в СМИ и социальных медиа необходимо собрать материал, иллюстрирующий стадии данного конфликта в публичном коммуникативном пространстве.

Пример таблиц мониторинга:

Таблица 1 – Мониторинг печатных СМИ и/или их Интернет-версий

Название издания/электронный адрес	Название материала	Жанр материала (статья, интервью, репортаж, информационная заметка)	Наличие фотоматериала / жанр фотоматериала, содержание фотоматериала	Наличие ньюс мейкеров	Информационный повод / новость	Дата публикации/размещение материала

Таблица 2 – Мониторинг социальных медиа

Название Интернет-ресурса, электронный адрес	Тип социального медиа	Содержание материала-информационный повод/новость	Наличие фотоматериала/ видео, содержание фотоматериала/видео	Наличие лайков / комментариев / репостов	Тональность комментариев (позитивная, негативная, нейтральная)	Дата публикации/размещения материала

2. После сбора материала необходимо провести анализ собранных материалов по следующим параметрам (провести анализ ситуации, ответив на следующие вопросы):
 - Конфликтная ситуация (в чем предполагаемые причины конфликта)
 - Временные факторы конфликта в медиасреде
 - Конфликтующие позиции
 - Предполагаемые рамки конфликта в медиасреде
 - Чья позиция более сильная/слабая в этом конфликте?
 - Что сделано правильно/неправильно участниками конфликта в его информационном освещении?
3. Сделайте выводы на основании проделанного анализа:
 - Чья позиция более сильная/слабая в этом конфликте?
 - Что сделано правильно/неправильно участниками конфликта в его информационном освещении?
4. Предложите свой вариант коммуникационного решения конфликтной ситуации.
5. Напишите информационный текст для СМИ или социальных медиа в соответствии со своим вариантом решения, придумайте заголовок.

8.3. Типовые контрольные задания или иные материалы для проведения ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине: зачет (по результатам накопительного рейтинга или в форме компьютерного тестирования).

Устно-письменная форма по вопросам к зачету предполагается, как правило, для сдачи академической задолженности.

Перечень вопросов для подготовки к зачету

ПК-3. Способен управлять организацией, подразделением, группой (командой) сотрудников, проектами и сетями

1. Чем детерминируется важность коммуникаций в управленческой практике?
2. Перечислите основные элементы коммуникационного процесса.
3. Перечислите этапы коммуникационного процесса.
4. Назовите параметры коммуникационного процесса
5. Перечислите основные виды помех как параметра коммуникационного процесса.
6. Перечислите сетевые модели групповых коммуникативных структур.
7. Как классифицируются коммуникации в зависимости от потока информации?
8. Охарактеризуйте коммуникацию «руководитель-подчиненный».
9. Во внутриорганизационном взаимодействии кому отводится особая роль в обеспечении неформальных связей?
10. Перечислите классификацию слухов по скорости распространения.
11. Сформулируйте меры профилактики слухов.
12. Какие требования предъявляются к внутриорганизационным коммуникациям для регулирования информационных потоков и равномерного распределения информационной нагрузки?
13. Назовите методы, направленные на улучшение коммуникаций.
14. Охарактеризуйте ATL-коммуникации.
15. Укажите достоинства такого инструмента маркетинговых коммуникаций, как связи с общественностью.
16. Укажите достоинства такого инструмента маркетинговых коммуникаций, как стимулирование сбыта.

17. Укажите недостатки такого маркетингового инструмента, как директ-маркетинг.
18. Какие традиционные инструменты коммуникационной деятельности ориентированы на получение обратной связи?
19. Укажите назначение маркетинговых коммуникаций в сетевых сообществах.
20. Какую угрозу несет отрицательная репутация жизнедеятельности организации?
21. Какие коммуникации характерны для функциональных групп целевой аудитории?
22. Перечислите внутренние факторы, влияющие на формирование репутации.
23. Перечислите внешние факторы, влияющие на формирование репутации.
24. Что включает в себя репутационная программа?
25. Сформулируйте определение корпоративной индивидуальности.
26. Сформулируйте определение корпоративного бренда.
27. Перечислите параметры корпоративной репутации.
28. Перечислите этапы оценки потенциальных выгод от осуществления проекта создания корпоративного имиджа.
29. Какова цель стратегического репутационного менеджмента?
30. Назовите типы корпоративной рекламы.