

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Костина Лариса Николаевна
Должность: проректор
Дата подписания: 09.11.2024 02:24:00
Уникальный программный ключ:
1800f7d89cf4ea7507265ba593fe87537eb15a6c

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
"ДОНЕЦКАЯ АКАДЕМИЯ УПРАВЛЕНИЯ И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ"

Факультет

Стратегического управления и международного бизнеса

Кафедра

Менеджмента внешнеэкономической деятельности

"УТВЕРЖДАЮ"

Проректор



Л.Н. Костина

27.04.2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.В.13

"Эффективные бизнес коммуникации"

Направление подготовки 38.04.02 Менеджмент

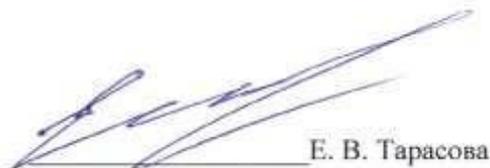
Профиль "Организационно-правовое регулирование международного бизнеса"

Квалификация	<i>МАГИСТР</i>
Форма обучения	<i>очная</i>
Общая трудоемкость	<i>3 ЗЕТ</i>
Год начала подготовки по учебному плану	<i>2023</i>

Донецк
2023

Составитель:

канд. экон. наук, доцент



Е. В. Тарасова

Рецензент:

канд. экон. наук, доцент



Е.И. Кулик

Рабочая программа дисциплины (модуля) "Эффективные бизнес коммуникации" разработана в соответствии с:

Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования - магистратура по направлению подготовки 38.04.02 Менеджмент (приказ Минобрнауки России от 12.08.2020 г. № 952)

Рабочая программа дисциплины (модуля) составлена на основании учебного плана Направление подготовки 38.04.02 Менеджмент

Профиль "Организационно-правовое регулирование международного бизнеса", утвержденного Ученым советом ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС" от 27.04.2023 протокол № 12.

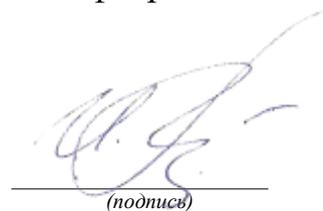
Срок действия программы: 2023-2027 гг.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры менеджмента внешнеэкономической деятельности

Протокол от 19.04.2023 г. № 17

Заведующий кафедрой:

д-р экон.наук, доцент Беганская И.Ю.



(подпись)

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**"УТВЕРЖДАЮ"**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2024 - 2025 учебном году на заседании кафедры Менеджмента внешнеэкономической деятельности

Протокол от " ____ " _____ 2024 г. №__

Зав. кафедрой д-р экон.наук, доцент, Беганская И.Ю.

(подпись)

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**"УТВЕРЖДАЮ"**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2025 - 2026 учебном году на заседании кафедры Менеджмента внешнеэкономической деятельности

Протокол от " ____ " _____ 2025 г. №__

Зав. кафедрой д-р экон.наук, доцент, Беганская И.Ю.

(подпись)

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**"УТВЕРЖДАЮ"**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2026 - 2027 учебном году на заседании кафедры Менеджмента внешнеэкономической деятельности

Протокол от " ____ " _____ 2026 г. №__

Зав. кафедрой д-р экон.наук, доцент, Беганская И.Ю.

(подпись)

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**"УТВЕРЖДАЮ"**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2027 - 2028 учебном году на заседании кафедры Менеджмента внешнеэкономической деятельности

Протокол от " ____ " _____ 2027 г. №__

Зав. кафедрой д-р экон.наук, доцент, Беганская И.Ю.

(подпись)

РАЗДЕЛ 1. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ

1.1. ЦЕЛИ ДИСЦИПЛИНЫ	
формирование у обучающихся знания современных методов и приемов приобретения, развития и совершенствования навыков и технологий эффективных коммуникаций, менеджмента бизнес - коммуникаций, организации делового взаимодействия, этики и культуры делового общения, системы маркетинговых коммуникаций.	
1.2. УЧЕБНЫЕ ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ	
<ul style="list-style-type: none"> - освоение основных моделей и базовой терминологии коммуникации; - практическое применение теоретических основ в прикладных областях речевой, невербальной, компьютерной, межкультурной и межличностной коммуникации; - изучение особенностей процессов коммуникации в деловой сфере; - понимание современного состояния и тенденций развития теории и практики коммуникации как элемента коммуникативной культуры общества в целом и бизнеса в частности. 	
1.3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОСНОВНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
Цикл (раздел) ОПОП ВО:	Б1.В.13
<i>1.3.1. Дисциплина "Эффективные бизнес коммуникации" опирается на следующие элементы ОПОП ВО:</i>	
Международный туристический менеджмент: правовой аспект	
Менеджмент организации	
Правовые аспекты международного бизнеса	
<i>1.3.2. Дисциплина "Эффективные бизнес коммуникации" выступает опорой для следующих элементов:</i>	
Международное таможенное право	
Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена	
Правовое регулирование налогообложения в международном бизнесе	
Теория организации и организационное поведение	
1.4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:	
<i>УК-4.3: Демонстрирует понимание современного состояния и тенденций развития теории и практики коммуникации как элемента коммуникативной культуры общества в целом и бизнеса в частности.</i>	
Знать:	
Уровень 1	теорию межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии
Уровень 2	теорию конфликтов
Уровень 3	языки визуального моделирования
Уметь:	
Уровень 1	планировать, организовывать и проводить встречи и обсуждения с заинтересованными сторонами
Уровень 2	использовать техники эффективных коммуникаций
Уровень 3	определять связи и зависимости между элементами информации бизнес-анализа
Владеть:	
Уровень 1	навыками деловых коммуникаций
Уровень 2	навыками делегировать полномочия, распределять права, ответственность и обязанности между исполнителями
Уровень 3	современными технологиями эффективного влияния на индивидуальное и групповое поведение в организации
1.4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:	
<i>УК-4.4: Применяет теоретические основы в прикладных областях речевой, невербальной, компьютерной, межкультурной и межличностной коммуникации.</i>	
Знать:	
Уровень 1	инструменты маркетинговых коммуникаций
Уровень 2	стандарты, этические нормы и принципы регулирующие информационно-коммуникационную и рекламную деятельность организации

Уровень 3	методы эффективного распределения и делегирования полномочий в структуре аппарата управления организацией
Уметь:	
Уровень 1	проводить внутренние и внешние коммуникационные кампании
Уровень 2	формировать имидж и деловую репутацию организации
Уровень 3	улучшать бизнес-процессы организации в области коммуникационной политики
Владеть:	
Уровень 1	навыками разработки и проведения коммуникационных кампаний в организации
Уровень 2	навыками формирования каналов коммуникации с потребителями товаров и услуг организации
Уровень 3	навыками формирования имиджа и деловой репутации организации

В результате освоения дисциплины "Эффективные бизнес коммуникации" обучающийся должен:

3.1 Знать:	
	основные модели и базовую терминологию коммуникации
3.2 Уметь:	
	применять теоретические основы в прикладных областях речевой, невербальной, компьютерной, межкультурной и межличностной коммуникации
3.3 Владеть:	
	навыками делегировать полномочия, распределять права, ответственность и обязанности между исполнителями

1.5. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ

Текущий контроль успеваемости позволяет оценить уровень сформированности элементов компетенций (знаний, умений и приобретенных навыков), компетенций с последующим объединением оценок и проводится в форме: устного опроса на лекционных и семинарских занятиях (фронтальный, индивидуальный, комплексный), письменной проверки (тестовые задания, контроль знаний по разделу, ситуационных заданий и т.п.), оценки активности работы обучающегося на занятии, включая задания для самостоятельной работы.

Промежуточная аттестация

Результаты текущего контроля и промежуточной аттестации формируют рейтинговую оценку работы обучающихся. Распределение баллов при формировании рейтинговой оценки работы обучающихся осуществляется в соответствии с действующим локальным нормативным актом. По дисциплине "Эффективные бизнес коммуникации" видом промежуточной аттестации является Экзамен

РАЗДЕЛ 2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. ТРУДОЕМКОСТЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоёмкость дисциплины "Эффективные бизнес коммуникации" составляет 4 зачётные единицы, 144 часа.

Количество часов, выделяемых на контактную работу с преподавателем и самостоятельную работу обучающегося, определяется учебным планом.

2.2. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Инте ракт.	Примечание
Раздел 1. Методологические основы коммуникаций						
Тема 1.1. Современные подходы к описанию процесса коммуникации /Лек/	3	2	УК-4.3 УК-4.4	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1	0	

				Л3.2 Л3.3 Э1 Э2		
Тема 1.1. Современные подходы к описанию процесса коммуникации /Сем зан/	3	2	УК-4.3 УК-4.4	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2	0	
Тема 1.1. Современные подходы к описанию процесса коммуникации /Ср/	3	6	УК-4.3 УК-4.4	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2	0	
Тема 1.2. Коммуникативный процесс и эффективность бизнес среды /Лек/	3	2	УК-4.3 УК-4.4	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2	0	
Тема 1.2. Коммуникативный процесс и эффективность бизнес среды /Сем зан/	3	2	УК-4.3 УК-4.4	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2	0	
Тема 1.2. Коммуникативный процесс и эффективность бизнес среды /Ср/	3	4	УК-4.3 УК-4.4	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2	0	
Тема 1.3. Менеджмент бизнес-коммуникаций: основные понятия, виды и принципы организации /Лек/	3	2	УК-4.3 УК-4.4	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2	0	
Тема 1.3. Менеджмент бизнес-коммуникаций: основные понятия, виды и принципы организации /Сем зан/	3	2	УК-4.3 УК-4.4	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2	0	
Тема 1.3. Менеджмент бизнес-коммуникаций: основные понятия, виды и принципы организации /Ср/	3	4	УК-4.3 УК-4.4	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2	0	

Раздел 2. Коммуникационный менеджмент						
Тема 2.1. Маркетинговые коммуникации и исследования рынка /Лек/	3	2	УК-4.3 УК-4.4	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2	0	
Тема 2.1. Маркетинговые коммуникации и исследования рынка /Сем зан/	3	2	УК-4.3 УК-4.4	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2	0	
Тема 2.1. Маркетинговые коммуникации и исследования рынка /Ср/	3	6	УК-4.3 УК-4.4	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2	0	
Тема 2.2. Механизмы управления коммуникациями /Лек/	3	2	УК-4.3 УК-4.4	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2	0	
Тема 2.2. Механизмы управления коммуникациями /Сем зан/	3	2	УК-4.3 УК-4.4	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2	0	
Тема 2.2. Механизмы управления коммуникациями /Ср/	3	6	УК-4.3 УК-4.4	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2	0	
Тема 2.3. Особенности управления информационными потоками внутри фирмы /Лек/	3	2	УК-4.3 УК-4.4	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2	0	
Тема 2.3. Особенности управления информационными потоками внутри фирмы /Сем зан/	3	2	УК-4.3 УК-4.4	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1	0	

				Л3.2 Л3.3 Э1 Э2		
Тема 2.3. Особенности управления информационными потоками внутри фирмы /Ср/	3	6	УК-4.3 УК-4.4	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2	0	
Раздел 3. Управление коммуникациями. Информационные связи						
Тема 3.1. Управление коммуникациями проектами. Информационные связи /Лек/	3	2	УК-4.3 УК-4.4	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2	0	
Тема 3.1. Управление коммуникациями проектами. Информационные связи /Сем зан/	3	4	УК-4.3 УК-4.4	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2	0	
Тема 3.1. Управление коммуникациями проектами. Информационные связи /Ср/	3	4	УК-4.3 УК-4.4	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2	0	
Тема 3.2. Интегрированные информационные системы поддержки принятия решений /Лек/	3	2	УК-4.3 УК-4.4	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2	0	
Тема 3.2. Интегрированные информационные системы поддержки принятия решений /Сем зан/	3	4	УК-4.3 УК-4.4	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2	0	
Тема 3.2. Интегрированные информационные системы поддержки принятия решений /Ср/	3	3	УК-4.3 УК-4.4	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2	0	
Раздел 4. Особенности коммуникаций в проектах						

Тема 4.1.Коммуникации при организации управления проектами /Лек/	3	2	УК-4.3 УК-4.4	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2	0	
Тема 4.1.Коммуникации при организации управления проектами /Сем зан/	3	4	УК-4.3 УК-4.4	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2	0	
Тема 4.1.Коммуникации при организации управления проектами /Ср/	3	4	УК-4.3 УК-4.4	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2	0	
Тема 4.2.Коммуникации в проектных командах /Лек/	3	2	УК-4.3 УК-4.4	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2	0	
Тема 4.2.Коммуникации в проектных командах /Сем зан/	3	4	УК-4.3 УК-4.4	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2	0	
Тема 4.2.Коммуникации в проектных командах /Ср/	3	4	УК-4.3 УК-4.4	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2	0	
Тема 4.3.Кризисные ситуации при коммуникациях в проектах /Лек/	3	2	УК-4.3 УК-4.4	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2	0	
Тема 4.3.Кризисные ситуации при коммуникациях в проектах /Сем зан/	3	4	УК-4.3 УК-4.4	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2	0	

Тема 4.3.Кризисные ситуации при коммуникациях в проектах /Ср/	3	4	УК-4.3 УК-4.4	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2	0	
Тема 4.4.Коммуникации в международных проектах /Лек/	3	2	УК-4.3 УК-4.4	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2	0	
Тема 4.4.Коммуникации в международных проектах /Сем зан/	3	4	УК-4.3 УК-4.4	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2	0	
Тема 4.4.Коммуникации в международных проектах /Ср/	3	4	УК-4.3 УК-4.4	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2	0	
/Конс/	3	2	УК-4.3 УК-4.4	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2	0	

РАЗДЕЛ 3. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

<p>3.1 В процессе освоения дисциплины «Эффективные бизнес-коммуникации» используются следующие образовательные технологии: лекции (Л), семинарские занятия (СЗ), самостоятельная работа обучающихся (СР) по выполнению различных видов заданий.</p> <p>3.2 В процессе освоения дисциплины «Эффективные бизнес-коммуникации» образовательные технологии: проблемная лекция (ПЛ). Лекционный материал представлен в виде слайд-презентации в формате «Power Point». Для наглядности используются материалы различных научных и технических экспериментов, справочных материалов, научных статей т.д. В ходе лекции предусмотрена обратная связь с обучающимися, активизирующие вопросы, просмотр и обсуждение видеофильмов. При проведении лекций используется проблемно-ориентированный междисциплинарный подход, предполагающий творческие вопросы и создание дискуссионных ситуаций.</p> <p>При изложении теоретического материала используются такие методы, как: монологический, показательный, диалогический, эвристический, исследовательский, проблемное изложение, а также следующие принципы дидактики высшей школы, такие как: последовательность и систематичность обучения, доступность обучения, принцип научности, принципы взаимосвязи теории и практики, наглядности и др. В конце каждой лекции предусмотрено время для ответов на проблемные вопросы.</p> <p>3.3 Самостоятельная работа предназначена для внеаудиторной работы обучающихся, связанной с конспектированием источников, учебного материала, изучением дополнительной литературы по дисциплине, подготовкой к текущему и семестровому контролю, а также выполнением индивидуального задания в форме реферата, эссе, презентации, эмпирического исследования.</p>
--

РАЗДЕЛ 4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ

ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Рекомендуемая литература			
1. Основная литература			
	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Кривоносов, А. Д., Кудрявцева, М. Е., Пряхина, А. В.	Межкультурная коммуникация и международные связи с общественностью: учебное пособие (113 с.)	Санкт-Петербург : Изд-во СПбГЭУ, 2020
Л1.2	Генералова, С. В.	Деловые коммуникации. Технология ведения деловых переговоров : практикум (59 с.)	Саратов : Вузовское образование, 2020
Л1.3	Фокс Джеффри	Рецепты успеха: уроки бизнеса за обеденным столом (171 с.)	Москва : Альпина Бизнес Букс, 2019
Л1.4		Бизнес - это FUN!: от российского стартапа к международной компании: Гозман О. (167 с.)	Москва : Альпина Бизнес Букс, 2019
2. Дополнительная литература			
	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Л. Б. Костровец, И. Ю. Беганская, Л. В. Черная, Л. В. Кулешова, М. А. Малик	Менеджмент организации : учебное пособие (481 с.)	ГОУ ВПО "ДОНАУИГС", 2018
Л2.2	Бабкина О. Н.	Менеджмент в некоммерческих организациях: учебное пособие по изучению дисциплины для бакалавров направления: 38.03.02 Менеджмент (100)	Ставрополь : АГРУС, 2019
Л2.3	Никитина, Л. Н. П. А. Шиков	Основы международного бизнеса: учебное пособие (65 с.)	Санкт-Петербург : Санкт-Петербургский государственный университет промышленных технологий и дизайна,
3. Методические разработки			
	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
Л3.1	Е.В. Тарасова	Эффективные бизнес-коммуникации: конспект лекций для обучающихся 2 курса образовательной программы магистратуры направления подготовки 38.04.02 Менеджмент (профиль «Организационно-правовое регулирование в международном бизнесе») очной формы обучения (179 с.)	ФГБОУ ВО «ДОНАУИГС»: Донецк, 2023
Л3.2	Е.В. Тарасова	Эффективные бизнес-коммуникации: методические рекомендации для проведения семинарских занятий для обучающихся 2 курса образовательной программы магистратуры направления подготовки 38.04.02 Менеджмент (профиль «Организационно-правовое регулирование в международном бизнесе») очной формы обучения (60 с.)	ФГБОУ ВО «ДОНАУИГС»: Донецк, 2023
Л3.3	Е.В. Тарасова	Эффективные бизнес-коммуникации: методические рекомендации по выполнению индивидуальной	ФГБОУ ВО «ДОНАУИГС»: Донецк, 2023

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
		работы обучающихся 2 курса образовательной программы магистратуры направления подготовки 38.04.02 Менеджмент (профиль «Организационно-правовое регулирование в международном бизнесе») очной формы обучения (8 с.)	

4.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

Э1	Электронно-библиотечная система ФГБОУ ВО «ДОНАУИГС»	https://glib.donampa.ru/greenstone3/library/
Э2	Электронно-библиотечная система ЭБС Лань	https://e.lanbook.com/

4.3. Перечень программного обеспечения

Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства:

Компьютерная техника с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду (ЭИОС ФГБОУ ВО ДОНАУИГС) и электронно-библиотечную систему (ЭБС IPRbooks), а также возможностью индивидуального неограниченного доступа обучающихся в ЭБС и ЭИОС посредством Wi-Fi с персональных мобильных устройств.

Сервер: AMD FX 8320/32Gb(4x8Gb)/4Tb(2x2Tb). На сервере установлена свободно распространяемая операционная система DEBIAN 10. MS Windows 8.1 (Лицензионная версия операционной системы подтверждена сертификатами подлинности системы Windows на корпусе ПК), MS Windows XP (Лицензионная версия операционной системы подтверждена сертификатами подлинности системы Windows на корпусе ПК), MS Windows 7 (Лицензионная версия операционной системы подтверждена сертификатами подлинности системы Windows на корпусе ПК), MS Office 2007 Russian OLP NL AE (лицензии Microsoft № 42638778, № 44250460), MS Office 2010 Russian (лицензии Microsoft № 47556582, № 49048130), MS Office 2013 Russian (лицензии Microsoft № 61536955, № 62509303, № 61787009, № 63397364), Grub loader for ALT Linux (лицензия GNU LGPL v3), Mozilla Firefox (лицензия MPL2.0), Moodle (Modular Object-Oriented Dynamic Learning Environment, лицензия GNU GPL), IncScape (лицензия GPL 3.0+), PhotoScape (лицензия GNU GPL), 1С ERP УП, 1С ЗУП (бесплатные облачные решения для образовательных учреждений от 1Cfresh.com), OnlyOffice 10.0.1 (SaaS, GNU Affero General Public License3)

4.4. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Электронно-библиотечная система ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС"» - <https://glib.donampa.ru/greenstone3/library/>
Внешняя ЭБС - Электронно-библиотечная система Лань - <https://e.lanbook.com/>

4.5. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, групповых и консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации: лекционная аудитория № 206 учебный корпус № 2. – комплект мультимедийного оборудования: ноутбук, мультимедийный проектор, экран; - специализированная мебель: рабочее место преподавателя, рабочие места обучающихся (42), стационарная доска, выкатная, доска, Windows 8.1 Professional x86/64 (академическая подписка DreamSpark Premium), LibreOffice 4.3.2.2 (лицензия GNU LGPL v3+ и MPL2.0).

Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, групповых и консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации: №206 учебный корпус №2.

- специализированная мебель: рабочее место преподавателя, рабочие места обучающихся (60), стационарная доска, демонстрационные плакаты;

Помещения для самостоятельной работы с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно образовательную среду организации:

читальные залы, учебные корпуса 1, б. Адрес: г. Донецк, ул. Челюскинцев 163а, г. Донецк, ул. Артема 94.

РАЗДЕЛ 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

Раздел 1. Тема 1.1
Понятие коммуникации
Коммуникативное взаимодействие субъекта и объекта управления
Место коммуникаций в системе управления
Раздел 1. Тема 1.2

Межуровневые коммуникации в организациях
Организационные коммуникации
Преграды в организационных бизнес коммуникациях и направления их совершенствования
Организация коммуникаций и делегирование полномочий
Раздел 1. Тема 1.3
Организация делового взаимодействия
Деловое общение как форма делового взаимодействия.
Методы, формы и культура делового общения в МДК
Информация как фактор оптимизации менеджмента
Раздел 2. Тема 2.1
Типы маркетинговых исследований
Система маркетинговых коммуникаций и организация исследования бизнес-среды
Анализ и прогноз бизнес-среды
Раздел 2. Тема 2.2
Понятие среды принятия управленческих решений.
Методы принятия решений в условиях определенности.
Методы выбора управленческих решений в условиях риска.
Критерии выбора управленческих решений в условиях неопределенности.
Дисконтирование и приведенная стоимость денег
Раздел 2. Тема 2.3
Информационно - психологические каналы связей с персоналом
Роль коммуникаций в формировании корпоративной культуры
Слагаемые информационных компонентов «уважения к личности»
Раздел 3. Тема 3.1
Основные положения.
Функции управления информационными связями.
Информационные технологии управления проектами.
Методы и способы увеличения эффективности коммуникаций.
Раздел 3. Тема 3.2
Информация в процессе принятия решения.
Функции информационных систем поддержки принятия решения.
Типы программного обеспечения
Раздел 3. Тема 3.3
Коммуникационные структуры управления проектами.
Организационная культура.
Значение организационной культуры для коммуникаций в проектах.
Раздел 4. Тема 4.1
Требования к проектной команде.
Ситуативные факторы, которые влияют на развитие команды.
Рекомендации по работе в командах.
Раздел 4. Тема 4.2
Возникновение кризисных ситуаций.
Понятие конфликта. Виды конфликтов.
Управление конфликтами в проектных ситуациях.
Раздел 4. Тема 4.3
Публичные выступления.
Споры, дискуссия, полемика. Формы проведения спора.
Искусство отвечать на вопросы.
Раздел 4. Тема 4.4
Предпосылки осуществления и место PR в структуре различных предприятий.
Сущность, цели, функции PR.

5.2. Темы письменных работ

1. Цели задачи коммуникационного менеджмента как учебной дисциплины.
2. Освещение проблем коммуникационного менеджмента в отечественной и зарубежной литературе.
3. Правовые основы коммуникационного менеджмента.
4. Нравственные нормы межличностных коммуникаций.
5. Этикет коммуникаций: история, теория, практика.
6. Специфика управленческих усилий на всех этапах коммуникационного процесса.
7. Формы и методы управления коммуникационным процессом.

8. Критерии эффективности в управлении коммуникациями.
9. Деятельность менеджера по управлению информационными потоками.
10. Задачи менеджера по коммуникационному обеспечению деятельности фирмы.
11. Пути повышения эффективности обратной связи при управлении коммуникационным процессом.
12. Паблик рилейшнз – как важнейшее звено в управлении коммуникациями.
13. Проблемы в обеспечении управляемости информационных потоков.
14. Критерии эффективности в организации управления внутрифирменными коммуникациями.
15. Управление коммуникациями в кризисном периоде.
16. Управление коммуникациями в период избирательных кампаний.
17. Современные информационные войны: возможности управления.
18. Психологические войны: цели, участники, «полководцы», последствия.
19. Влияние политической культуры населения на возможности управления коммуникациями.
20. Проблемы рационального управления коммуникациями: теория и практика.
21. Политический менеджмент: история, современные технологии.
22. Стратегии и тактики в управлении избирательными кампаниями.
23. Особенности управления межличностными коммуникациями внутри организации.
24. Технологии управления коммуникациями с поставщиками, клиентами, кредиторами, инвесторами.
25. Паблик рилейшнз как коммуникативная дисциплина.
26. Управление коммуникациями в областях связей с общественностью.
27. Коммуникации и СМИ: проблемы управления и взаимодействия.
28. Особенности управления коммуникации в процессе выработки управленческого решения.
29. Менеджер по коммуникациям как профессия.
30. Управление механизмом формирования новостей как основа работы спиндоктора
31. Можно ли и как влиять на коммуникативное пространство (сферу коммуникационного процесса).
32. Асимметричность информационных потоков: причины, возможности управленческого воздействия.
33. Особенности управления коммуникациями в период деловых переговоров.
34. Влияние слухов и мифов на процесс управления коммуникациями.
35. Технологии скрытого управления общественным мнением.
36. Манипуляция общественным мнением как одна из задач коммуникатора.
37. Убеждение и манипулирование как стратегические задачи коммуникационного менеджмента: история, теория, практика.
38. Избыточность и недостаток информации в управлении.
39. Концепция распределенной обработки экономической информации.
40. Информационные технологии и их роль в коммуникациях.
41. Интегрированные информационные системы.
42. Виды и типы организационных культур;
43. Организационные культуры крупнейших и наиболее успешных корпораций (рассмотреть на примере одной корпораций).
44. Факторы, которые влияют на развитие команды.
45. Типы конфликтных личностей и методы общения с ними
46. Способы преодоления конфликтов.
47. Риторика как наука и искусство.
48. Секреты успешного выступления.
49. Особенности коммуникаций в международных проектах.

5.3. Фонд оценочных средств

Фонд оценочных средств дисциплины "Эффективные бизнес коммуникации" разработан в соответствии с локальным нормативным актом ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС".

Фонд оценочных средств дисциплины "Эффективные бизнес коммуникации" в полном объеме представлен в виде приложения к данному РПД.

5.4. Перечень видов оценочных средств

Собеседование,
 ситуационные задания,
 доклады, сообщения,
 контроль знаний по разделам учебной дисциплины,
 эссе,
 реферат,
 научная составляющая.

РАЗДЕЛ 6. СРЕДСТВА АДАПТАЦИИ ПРЕПОДАВАНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ К

ПОТРЕБНОСТЯМ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

В случае необходимости, обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (по заявлению обучающегося) могут предлагаться одни из следующих вариантов восприятия информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

- 1) с применением электронного обучения и дистанционных технологий.
- 2) с применением специального оборудования (техники) и программного обеспечения, имеющихся в ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС".

В процессе обучения при необходимости для лиц с нарушениями зрения, слуха и опорно-двигательного аппарата предоставляются следующие условия:

- для лиц с нарушениями зрения: учебно-методические материалы в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат); индивидуальные задания и консультации.
- для лиц с нарушениями слуха: учебно-методические материалы 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: учебно-методические материалы в печатной форме; в форме электронного документа; в форме аудиофайла; индивидуальные задания и консультации.

РАЗДЕЛ 7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Изучение дисциплины осуществляется по следующим формам: лекции, семинарские занятия и самостоятельная (в том числе индивидуальная) работа обучающегося. Важным условием для освоения дисциплины в процессе занятий является ведение конспектов, освоение и осмысление терминологии изучаемой дисциплины. Материалы лекционных занятий следует своевременно подкреплять проработкой соответствующих разделов в учебниках, учебных пособиях, научных статьях и монографиях, в соответствии со списком основной и дополнительной литературы. Дополнительная проработка изучаемого материала проводится во время семинарских занятий, в ходе которых анализируются и закрепляются основные знания, полученные по дисциплине.

При подготовке к семинарским занятиям следует использовать основную и дополнительную литературу из представленного списка. На семинарских занятиях приветствуется активное участие в обсуждении конкретных ситуаций, способность на основе полученных знаний находить наиболее эффективные решения поставленных проблем, уметь находить полезный дополнительный материал по тематике семинарских занятий. В рамках изучения учебной дисциплины необходимо использовать передовые информационные технологии – компьютерную технику, электронные базы данных, Интернет. Целями самостоятельной работы обучающегося является: систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений; углубление и расширение теоретических знаний; формирование умения использовать справочную литературу; формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации; развитие исследовательских умений. Самостоятельная (в том числе индивидуальная) работа выполняется обучающимся по заданию преподавателя, в соответствии с Фондом оценочных средств дисциплины и содержит следующие задания: для подготовки к устному опросу – изучение программного материала дисциплины (работа с учебником и конспектом лекции, изучение рекомендуемых литературных источников, конспектирование источников); для выполнения ситуационных заданий – анализ деловых ситуаций; для подготовки и написания реферата – работа с электронными информационными ресурсами и ресурсами Internet (использование аудио- и видеозаписи); для проведения контроля знаний по разделам учебной дисциплины – подведение промежуточных и текущих итогов; Изучение дисциплины предполагает форму промежуточной аттестации – экзамен.

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНЕЦКАЯ АКАДЕМИЯ УПРАВЛЕНИЯ И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ»**

**Факультет Стратегического управления и международного бизнеса
Кафедра Менеджмента внешнеэкономической деятельности**

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине (модулю) «Эффективные бизнес-коммуникации»

Направление подготовки	38.04.02 Менеджмент
Профиль	«Организационно-правовое регулирование международного бизнеса»
Квалификация	МАГИСТР
Форма обучения	очная

Донецк
2023

Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) «Эффективные бизнес-коммуникации» для обучающихся 2 курса направления подготовки 38.04.02 Менеджмент профиль «Организационно-правовое регулирование международного бизнеса» очной формы обучения

Разработчик:

канд. экон.наук, доцент Е.В. Тарасова

должность, ученая степень, ученое звание, инициалы и фамилия

ФОС рассмотрен на заседании
кафедры

Менеджмент внешнеэкономической деятельности

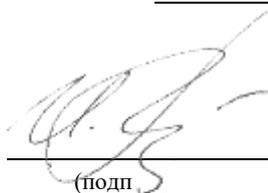
Протокол заседания кафедры от

19.04.2023 г.

№ 17

дата

Заведующий кафедрой



(подп

И.Ю. Беганская
(инициалы, фамилия)

РАЗДЕЛ 1.
ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по учебной дисциплине «Эффективные бизнес - коммуникации»

1.1. Основные сведения об учебной дисциплине

Таблица 1

Характеристика учебной дисциплины (сведения соответствуют разделу РПУД)

Образовательная программа	магистратура
Направление подготовки	38.04.02 Менеджмент
Профиль	«Организационно-правовое регулирование в международном бизнесе»
Количество разделов учебной дисциплины	4
Часть образовательной программы	Часть, формируемая участниками образовательных отношений Б1.В.13
Формы текущего контроля	Собеседование, ситуационные задания, доклад, реферат; эссе; контроль знаний по разделам учебной дисциплины; научная составляющая
Показатели	Очная форма обучения
Количество зачетных единиц (кредитов)	4
Семестр	3
Общая трудоемкость (академ. часов)	144
Аудиторная контактная работа:	62
лекционные занятия	24
семинарские занятия	36
консультация	2
Самостоятельная работа	55
Контроль	27
Форма промежуточной аттестации	Экзамен

1.2. Перечень компетенций с указанием этапов формирования в процессе освоения образовательной программы.

Таблица 2

Перечень компетенций и их элементов

Код компетенции	Формулировка компетенции	Элементы компетенции	Индекс элемента
УК-4: Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	УК-4.3: Демонстрирует понимание современного состояния и тенденций развития теории и практики коммуникации как элемента коммуникативной культуры общества в целом и бизнеса в частности.	Знать:	
		1. теорию межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии.	УК-4.3 3-1
		2. теорию конфликтов.	УК-4.3 3-2
		3. языки визуального моделирования.	УК-4.3 3-3
		Уметь:	
		1. планировать, организовывать и проводить встречи и обсуждения с заинтересованными сторонами.	УК-4.3 У-1
		2. использовать техники эффективных коммуникаций.	УК-4.3 У-2
		3. определять связи и зависимости между элементами информации бизнес-анализа.	УК-4.3 У-3
		Владеть:	
		1. навыками деловых коммуникаций.	УК-4.3 В-1
2. навыками делегировать полномочия, распределять права, ответственность и обязанности между исполнителями.	УК-4.3 В-2		
3. современными технологиями эффективного влияния на индивидуальное и групповое поведение в организации.	УК-4.3 В-3		
УК-4: Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	УК-4.4: Применяет теоретические основы в прикладных областях речевой, невербальной, компьютерной, межкультурной и межличностной коммуникации.	Знать:	
		1. инструменты маркетинговых коммуникаций	УК-4.4 3-1
		2. стандарты, этические нормы и принципы регулирующие информационно-коммуникационную и рекламную деятельность организации	УК-4.4 3-2

Код компетенции	Формулировка компетенции	Элементы компетенции	Индекс элемента
		3. методы эффективного распределения и делегирования полномочий в структуре аппарата управления организацией	УК-4.4 З-3
		Уметь:	
		1. проводить внутренние и внешние коммуникационные кампании	УК-4.4 У-1
		2. формировать имидж и деловую репутацию организации	УК-4.4 У-2
		3. улучшать бизнес-процессы организации в области коммуникационной политики	УК-4.4 У-2
		Владеть:	
		1. навыками разработки и проведения коммуникационных кампаний в организации	УК-4.4 В-1
		2. навыками формирования каналов коммуникации с потребителями товаров и услуг организации	УК-4.4 В-2
		3. навыками формирования имиджа и деловой репутации организации	УК-4.4 В-3

* Должны совпадать с РПД

Таблица 3

Этапы формирования компетенций в процессе освоения основной образовательной программы

№ п/п	Контролируемые разделы учебной дисциплины	Номер семестра	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства
Раздел 1. Методологические основы коммуникаций				
1.	Тема 1.1. Современные подходы к описанию процесса коммуникации	2	УК-4.3 З-1, УК-4.3 З-2, УК-4.3 З-3, УК-4.3 В-1. УК-4.3 В-2	Устный опрос, реферат, эссе
2.	Тема 1.2. Коммуникативный процесс и эффективность бизнес среды	2	УК-4.4 З-1, УК-4.4 З-2. УК-4.4 У-1 УК-4.4 В-3	Реферат / презентация, решение ситуационных заданий, эссе
3.	Тема 1.3. Менеджмент	2	УК-4.3 З-1, УК-4.3 З-2,	Реферат / презентация,

	бизнес-коммуникаций: основные понятия, виды и принципы организации		УК-4.3 З-3, УК-4.3 У-1; УК-4.3 В-1	решение ситуационных заданий, контроль знаний, эссе
Раздел 2. Коммуникационный менеджмент				
4	Тема 2.1. Маркетинговые коммуникации и исследования рынка	2	УК-4.3 З-1, УК-4.3 У-1; УК-4.4 З-1; УК-4.4 В-2	Реферат / презентация, решение ситуационных заданий
5	Тема 2.2. Механизмы управления коммуникациями	2	УК-4.3 З-1 УК-4.4 У-1 УК-4.3 У-1	Реферат / презентация, решение ситуационных заданий, эссе
6	Тема 2.3. Особенности управления информационными потоками внутри фирмы	2	УК-4.4 З-1, УК-4.4 З-2, УК-4.4 В-2	Устный опрос, реферат / презентация, решение ситуационных заданий, контроль знаний, эссе
Раздел 3. Управление коммуникациями. Информационные связи				
7	Тема 3.1. Управление коммуникациями проектами. Информационные связи	3	УК-4.4 З-1, УК-4.4 З-2, УК-4.4 В-2	Устный опрос, реферат / презентация,
8	Тема 3.2. Интегрированные информационные системы поддержки принятия решений	3	УК-4.4 З-1 УК-4.4 З-2 УК-4.4 У-1 УК-4.3 В-1	Реферат / презентация, решение ситуационных заданий, контроль знаний, эссе
Раздел 4. Особенности коммуникаций в проектах				
9	Тема 4.1. Коммуникации при организации управления проектами	3	УК-4.3 З-1 УК-4.3 З-2 УК-4.3 У-1 УК-4.3 В-1 УК-4.3 В-2	Устный опрос, реферат / презентация, эссе
10	Тема 4.2. Коммуникации в проектных командах	3	УК-4.3 З-1 УК-4.3 З-2 УК-4.3 З-3, УК-4.3 У-1 УК-4.3 В-1 УК-4.3 В-2	Решение ситуационных заданий
11	Тема 4.3. Кризисные ситуации при коммуникациях в проектах	3	УК-4.4 З-1 УК-4.4 З-2 УК-4.4 У-2 УК-4.4 В-1 УК-4.4 В-2 УК-4.3 З-1 УК-4.3 В-2	Реферат / презентация, решение ситуационных заданий, эссе

12	Тема 4.4. Коммуникации в международных проектах	3	УК-4.4 З-1 УК-4.4 З-2 УК-4.4 У-1 УК-4.4 У-2 УК-4.4 В-2 УК-4.4 В-3	Сообщение / доклад, реферат / презентация, решение ситуационных заданий, контроль знаний, научная составляющая, эссе
----	--	---	--	--

РАЗДЕЛ 2.
ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ) «ЭФФЕКТИВНЫЕ БИЗНЕС-КОММУНИКАЦИИ»

Текущий контроль знаний используется для оперативного и регулярного управления учебной деятельностью (в том числе самостоятельной работой) обучающихся.

В условиях балльно-рейтинговой системы контроля результаты текущего оценивания обучающегося используются как показатель его текущего рейтинга. Текущий контроль успеваемости осуществляется в течение семестра, в ходе повседневной учебной работы по индивидуальной инициативе преподавателя. Данный вид контроля стимулирует у обучающегося стремление к систематической самостоятельной работе по изучению дисциплины (модуля).

Распределение баллов по рейтинговой системе оценивания
по видам учебной деятельности (очная форма обучения/3 семестр)

Сумма баллов по разделу	Раздел 1				Раздел 2				Раздел 3		
	Т.1.1	Т.1.2	Т.1.3	Контроль знаний раздела учебной дисциплины-5	Т.2.1	Т.2.2	Т.2.3	Контроль знаний раздела учебной дисциплины-5	Т.3.1	Т.3.2	Контроль знаний раздела учебной дисциплины-5
Виды работ: Лекции Семинарские занятия (<i>собеседование, ситуационное задание, доклад/сообщение</i>)	3 3	3 3	3 3			3 3	3 3		3 3		
Индивидуальные задания (<i>эссе</i>)	2	2	2	2		2	2	2	2		
Самостоятельная работа (<i>реферат</i>)	-	-	-	-		-	10*	-	-		
Сумма баллов	15				25				10		

* - написание реферата в течении семестра.

Сумма баллов по разделу	Раздел 4				Контроль знаний раздела учебной дисциплины-5	Сумма баллов за дисциплину 100
Темы	Т.4.1	Т.4.2	Т.4.3	Т.4.4		
Виды работ: Лекции Семинарские занятия (<i>собеседование, ситуационное задание, доклад/сообщение</i>)	3 3	3 3	3 3	3 3		
Индивидуальные задания (<i>эссе</i>)	2	2	2	3 2		
Самостоятельная работа (<i>реферат</i>)	-	-	-	-		
Сумма баллов	20					

* - написание реферата в течении семестра на английском языке.

* - Баллы за выполнение индивидуального задания и самостоятельной работы (реферат) выставляется в конце семестра после изучения всех тем учебной дисциплины «Режим свободных экономических зон»

Научно-педагогический работник, ответственный за проведение всех видов занятий по конкретной дисциплине (модулю), сам распределяет баллы по видам работы исходя из 100-балльной системы.

2.1. Рекомендации по оцениванию устных ответов обучающихся

С целью контроля усвоения пройденного материала и определения уровня подготовленности обучающихся к изучению новой темы в начале каждого семинарского/практического занятия преподавателем проводится индивидуальный или фронтальный устный опрос по выполненным заданиям предыдущей темы.

Критерии оценки.

Оценка «отлично» ставится, если обучающийся:

- 1) полно и аргументировано отвечает по содержанию вопроса;
- 2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры;
- 3) излагает материал последовательно и правильно, с соблюдением исторической и хронологической последовательности;

Оценка «хорошо» – ставится, если обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает одна-две ошибки, которые сам же исправляет.

Оценка «удовлетворительно» – ставится, если обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данного задания, но:

- 1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил;
- 2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры;
- 3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.

ВОПРОСЫ ДЛЯ САМОПОДГОТОВКИ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Контролируемые разделы (темы) дисциплины (модуля)	Вопросы для подготовки к индивидуальному / фронтальному устному / письменному опросу по темам дисциплины (модуля)
РАЗДЕЛ I МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ КОММУНИКАЦИЙ	
Тема 1.1. Современные подходы к описанию процесса коммуникации	<ol style="list-style-type: none"> 1. Коммуникация как часть общения. 2. Теория речевых актов. 3. Коммуникативный анализ ситуации. 4. Основные цели осуществления коммуникации в коллективе. 5. Пирамида коммуникаций. 6. Стили управления коллективом. 7. Применение менеджером принципов управления. 8. Понятия «стиль руководства» и «ориентация руководителя». 9. Коммуникативная подсистема как элемент системы управления. 10. Понятие «коммуникация». 11. Коммуникация в системе управления.

	<p>12. Определение органов государственного и муниципального управления с позиции теории социального взаимодействия.</p> <p>13. Структура коммуникативного процесса. Виды коммуникаций.</p>
<p>Тема 1.2. Коммуникативный процесс и эффективность бизнес среды</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Перемещение информации внутри организации по нисходящей и восходящей. 2. Горизонтальные коммуникации. 3. Применение психологических методик в процессе современного управления. 4. Коммуникативные сети. Модель внутрикоммуникативных сетей. Создание сетевых структур в бизнесе. 5. Аспекты трансформации бизнес коммуникаций. 6. Коммуникативный риск. 7. Необходимость организации сетевых коммуникаций. 8. Особенности формирования стратегии продвижения при сетевой организации. 9. Модели организационных структур. 10. Причины неэффективной коммуникации. 11. Оптимизация коммуникативной структуры. 12. Области коммуникативного взаимодействия руководителя с сотрудниками. 13. Определение понятий: делегирование, ответственность, полномочия, линейные полномочия, штаб. 14. Проблемы процесса делегирования полномочий.
<p>Тема 1.3. Менеджмент бизнес коммуникаций: основные понятия, виды и принципы организации</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Черты бизнес – коммуникаций. 2. Понятие менеджмента деловых коммуникаций. 3. Основные механизмы, обеспечивающими формирование межличностного взаимодействия. 4. Виды деловых коммуникаций. 5. Понятие, цель, виды, стили, функции делового общения. 6. Техники, методы, правила делового общения. 7. Этапы и правила деловой беседы, делового совещания. 8. Информационное обеспечение управления. 9. Распределение рабочего времени управленческого персонала. 10. Процесс управления информационно - техническими операциями.

	<p>11. Виды управленческих операций. Виды информации, используемой в управлении.</p> <p>12. Информационная потребность в управленческой деятельности.</p> <p>13. Информация как управленческая категория.</p> <p>14. Этика делового общения и культура его организации. Принципы делового этикета.</p>
<p>РАЗДЕЛ 2. КОММУНИКАЦИОННЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ</p>	
<p>Тема 2.1. Маркетинговые коммуникации и исследование рынка</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Элементы комплекса средств маркетинговых коммуникаций (МК). 2. Повышение эффективности маркетинговых коммуникаций. 3. Современный рынок маркетинговых коммуникаций. 4. Характеристики МК в разных общественно - экономических формациях. 5. Причины возникновения несогласованных коммуникаций в коммерческих организациях. 6. Повышение эффективности процесса МК. 7. Алгоритм эффективного планирования интегрированных маркетинговых коммуникаций. 8. Типы маркетинговых исследований. 9. Система маркетинговой информации. 10. Этапы маркетингового исследования бизнес-среды. 11. Анализ и прогноз бизнес-среды. 12. Измерение рыночного потенциала; измерение текущего размера рынка; определение размера рынка в будущем; измерение доли рынка; анализ конкуренции; оценка эффективности различных инструментов маркетинга.
<p>Тема 2.2. Механизмы управления коммуникациями</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Специфика в управлении внутрифирменными потоками информационного воздействия. 2. Организация как множество человеческих индивидуальностей. Особенности внутри организационного коммуникационного менеджмента. 3. Цели коммуникатора в организации. 4. Современные средства внутрифирменных коммуникаций. направления и задачи коммуникаций в сфере трудовых отношений. 5. Основные положения японской и американской школ управления. 6. Кружки качества - как механизм формирования корпоративной культуры.

	<p>7. Слагаемые информационных компонентов "уважения к личности".</p> <p>8. Совершенствование каналов обратных связей.</p>
<p>Тема 2.3. Особенности управления информационными потоками внутри фирмы</p>	<p>1. Особенности в управлении потоками информационного взаимодействия в межгосударственном, международном плане.</p> <p>2. Заказчики соответствующего информационного воздействия.</p> <p>3. Информация как инструмент власти.</p> <p>4. Значение Всемирной сети для коммуникационного менеджмента.</p> <p>5. Правила веб-сайта для профессионального управления сайтом PR-специалистом.</p> <p>6. Подготовка к интернет исследованиям.</p> <p>7. Управление инвестиционными связями.</p> <p>8. Классическая модель построения работы в области Investor Relations.</p> <p>9. Форм работы в процессе инвестиционного менеджмента.</p>
<p>Раздел 3 Управление коммуникациями. Информационные связи</p>	
<p>Тема 3.1 Управление коммуникациями проектами. Информационные связи</p>	<p>1. Дайте определение понятию «Управление коммуникациями проекта»;</p> <p>2. Какие существуют виды информации?</p> <p>3. По каким признакам классифицируют информацию?</p> <p>4. Кто выступает основными потребителями информации проекта?</p> <p>5. Какие процессы включает функция управления информационными связями?</p> <p>6. Что понимают под «информационной технологией»?</p> <p>7. Информационная система – это...</p> <p>8. Что входит в инструментарий информационной технологии?</p> <p>9. По каким признакам классифицируются информационные системы?</p> <p>10. Информационная система управления проектом – это...</p> <p>11. В чем принципиальное различие между Интернетом и Интранетом?</p> <p>12. Что является инструментарием информационной технологии?</p> <p>13. Основные признаки классификации информационных систем.</p> <p>14. Какие информационные технологии используются в управлении проектами?</p> <p>15. От чего зависит информативность сообщения, что принимается человеком?</p> <p>16. Приведите примеры дезинформации и</p>

	информационного шума. 17. Приведите примеры информации:
Тема 3.2. Интегрированные информационные системы поддержки принятия решений	<ol style="list-style-type: none"> 1. Что подразумевает собой принятие решения? 2. В чем заключается процедура принятия решений? 3. Какие существуют каналы информационного обеспечения руководителей? 4. Что является целью информационной системы поддержки принятия решений? 5. Какие основные функции информационных систем? 6. Для чего необходимы системы управления базами данных? 7. Информация в процессе принятия решения. 8. Функции информационных систем поддержки принятия решения. 9. Типы программного обеспечения. 10. Раскройте задачи интегрированной информационной системы. 11. Почему количество информации в сообщении удобнее оценивать не по степени увеличения знаний об объекте, а по степени уменьшения неопределенности наших знаний о нем?
РАЗДЕЛ 4 ОСОБЕННОСТИ КОММУНИКАЦИЙ В ПРОЕКТАХ	
Тема 4.1. Коммуникации при организации управления проектами	<ol style="list-style-type: none"> 1. Каковы преимущества и недостатки функциональной организации? 2. Назовите основных участников коммуникаций при организации проектов в рамках функциональной структуры. 3. Особенности коммуникаций при организации проектов в рамках функциональной структуры. 4. Каковы преимущества и недостатки матричной структуры? 5. Какие существуют виды матричных систем? 6. В чем отличие функциональной матрицы от проектной? 7. Дайте понятие определению «организационная культура»? 8. В чем заключается сущность организационной культуры? 9. Перечислите основные характеристики, составные и объясните суть организационной культуры организации. 10. Перечислите функции

	<p>организационной культуры?</p> <p>11. Что можно отнести к списку параметров диагностики культуры организации?</p> <p>12. Каково значение организационной культуры для коммуникаций в проектах?</p> <p>13. Проведите сравнительную характеристику относительных преимуществ и недостатков функциональных, матричных структур и системы независимых команд для управления проектами?</p>
<p>Тема 4.2. Коммуникации в проектных командах</p>	<p>1. Какое действие синергизма в команде?</p> <p>2. Какие характеристики, присущи эффективным командам с положительным синергизмом?</p> <p>3. Какие четыре основные цели выделяются в активной стадии процесса формирования команды?</p> <p>4. В каких условиях лучше всего развиваются проектные команды?</p> <p>5. Кто играет ключевую роль в создании команды?</p> <p>6. Какие рекомендации по работе в команде?</p> <p>7. Что является основной задачей при формировании команды проекта?</p> <p>8. Охарактеризуйте основные подходы к формированию команды.</p> <p>9. Раскройте влияние ситуационных факторов на развитие команды.</p> <p>10. Назовите желаемые личностные характеристики для руководителя проекта и обоснуйте их зависимость от ситуационных факторов.</p> <p>11. Раскройте влияние невербального общения в проектах.</p>
<p>Тема 4.3. Кризисные ситуации при коммуникациях в проектах</p>	<p>1. Дайте определение понятию «конфликт»?</p> <p>2. Какими признаками характеризуются конфликты?</p> <p>3. Какие степени конфликтных ситуаций выделяют?</p> <p>4. В чем заключаются позитивные и негативные стороны конфликта?</p> <p>5. Какие выделяют типы конфликтов?</p> <p>6. Какие основные стили поведения в конфликтной ситуации?</p> <p>7. Определите причины возникновения конфликта в рамках проекта.</p> <p>8. В каких случаях стоит использовать стиль соревнования?</p>

	<p>9. Какие типичные ситуации, где руководитель выбирает стиль уклонения?</p> <p>10. Какие самые характерные ситуации для стиля приспособления?</p> <p>11. В каких случаях используется стиль сотрудничества?</p>
<p>Тема 4.4. Коммуникации в международных проектах</p>	<p>1. Какие особенности работы в США?</p> <p>2. В чем отличия работы во Франции от работы в США?</p> <p>3. Какие предостережения, которых нужно придерживаться в работе с французами?</p> <p>4. Какие особенности работы в Китае?</p> <p>5. Что представляет собой работа в Саудовской Аравии?</p> <p>6. Какие факторы, которые влияют на ведение международных проектов?</p> <p>7. В чем особенности взаимодействия различных культур?</p>

2.2 Рекомендации по оцениванию результатов тестовых заданий обучающихся

В завершении изучения каждого раздела дисциплины (модуля) может проводиться тестирование (контроль знаний по разделу, рубежный контроль).

Критерии оценивания. Уровень выполнения текущих тестовых заданий оценивается в баллах. Максимальное количество баллов по тестовым заданиям определяется преподавателям и представлено в таблице 2.1.

Тестовые задания представлены в виде оценочных средств и в полном объеме представлены в банке тестовых заданий в электронном виде. В фонде оценочных средств представлены типовые тестовые задания, разработанные для изучения дисциплины «Эффективные бизнес-коммуникации».

ТИПОВЫЕ ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ КОНТРОЛЯ ЗНАНИЙ ПО РАЗДЕЛАМ ДИСЦИПЛИНЫ

Раздел 1. Методологические основы коммуникаций

1. Понятие коммуникация характеризуется:
 - а) передачей информации с целью получения ответа
 - б) обмен информацией о идеях или переживаниях
 - в) передача информации от источника во вне
 - г) воссоздание информационных идей посредством ключевого символа или темы
2. Обратная связь - это вербальный или невербальный сигнал от получателя информации к его источнику, служащий ответом на иницилирующее высказывание или поведение, выполняющий ... или коррективную функцию.
 - а) комплиментарную
 - б) поясняющую
 - в) объяснительную
 - г) сигнальную
3. Обратная связь в процессе коммуникации может быть
 - а) директивной и недирективной
 - б) прямой и косвенной
 - в) положительной и отрицательной
 - г) оценочной и безоценочной

4. К паралингвистическим элементам невербальной коммуникации относится (выбрать один или несколько вариантов):
- а) мимика
 - б) походка
 - в) громкость
 - г) тембр
5. К какой сфере невербальной коммуникации относится знак:
- а) проксемика
 - б) ольфакторика
 - в) кинесика
 - г) такесика
6. К экстралингвистическим элементам невербальной коммуникации относится:
- а) смех
 - б) улыбка
 - в) поза
 - г) плач
7. Сколько процентов работы занимает коммуникация у руководителя:
- а) 90
 - б) 50
 - в) 70
 - г) 80
8. Возможность обратной связи ограничена у следующего вида коммуникации:
- а) межличностная
 - б) массовая
 - в) внешняя
 - г) межгрупповая
9. Затруднения в приеме и понимании коммуникации, связанные с интерпретацией информацией называется:
- а) семантический барьером
 - б) эмоциональным барьером
 - в) отсутствие обратной связи
 - г) невербальным барьером
10. К какому типу барьера относятся жаргон и сленг
- а) языковые
 - б) культурные
 - в) различия в статусе
 - г) личностные
11. Является ли управление производительным трудом?
- а) да, т. к. управление создаёт новую стоимость;
 - б) нет, это всего лишь надзор и контроль;
 - в) нет, это всего лишь результат противоречия между наёмным трудом и собственником средств производства;
 - г) да, поскольку этот вид деятельности неизбежен при высоком уровне специализации производства и призван обеспечить целостность трудового механизма.
12. Какому типу отношений соответствует взаимоотношения мастера и начальника цеха?
- а) функциональные отношения;
 - б) материальные отношения;
 - в) линейные отношения;
 - г) отношения управленческого аппарата.

13. Возможные варианты сценария в методе сценариев:

- а) неожиданный;
- б) оптимистический;
- в) пессимистический;
- г) ожидаемый.

14. Какая последовательность приоритетов позволит фирме добиться успеха:

- а) люди – продукция – прибыль;
- б) прибыль – люди – продукция;
- в) продукция – прибыль – люди;
- г) люди – прибыль – продукция.

15. Управленческие решения, классифицированные по времени действия, бывают:

- а) стратегические;
- б) тактические;
- в) оперативные;
- г) долгосрочные.
- д)

16. Сущность ситуационного подхода состоит:

- а) знание методов профессионального управления доказавших свою эффективность; умение предвидеть последствия применяемых методик и концепций;
- б) правильное интерпретирование ситуации, определение наиважнейших факторов;
- в) применение способов действий, вызывающих наименьший отрицательный эффект в данной ситуации, с обеспечением максимальной эффективности;
- г) всё перечисленное.

Раздел 2. Коммуникационный менеджмент

1. Классификация по каналам общения

- а) формальный и неформальные
- б) вербальные и невербальные
- в) нисходящие и восходящие
- г) вертикальные, горизонтальные и диагональные

2. Вид слухов, которые вызваны предполагаемыми действиями в будущем, длительное время ожидаемыми сотрудниками

- а) мечты и чаяния
- б) вбивание клиньев
- в) финальный слух
- г) слухи-пугала

3. К какому типу невербальной коммуникации относятся голос и речь

- а) кинесические
- б) просодические и экстралингвистические
- в) такесические
- г) проксемические

4. К такесическому типу невербальной коммуникации относят:

- а) рукопожатие
- б) дистанция
- в) длина паузы
- г) интонация

5. Переплетенные пальцы рук является жестом:

- а) неуверенности

- б) самоконтроля
 - в) запрета
 - г) уверенности
6. Самой простой коммуникационной сетью является
- а) цепочка
 - б) звезда
 - в) круг
 - г) шпора
7. Дистанция при общении 50-120 см называется
- а) интимной
 - б) персональной
 - в) социальной
 - г) публичной
8. Сколько процентов коммуникации в средней остается в памяти у человека
- а) 24
 - б) 60
 - в) 70
 - г) 80
9. В практике коммуникационного менеджмента «хорошей» называется организация, которая:
- а) предоставляет качественные товары и услуги по приемлемым ценам;
 - б) ведет социально одобряемую деятельность;
 - в) верны оба варианта;
 - г) неверен ни один из вариантов.
10. В практике коммуникационного менеджмента «видимой» называется организация, которая:
- а) производит товары и услуги, известные обществу;
 - б) демонстрирует общественности организационные ценности;
 - в) верны оба варианта;
 - г) не верен ни один из вариантов.
11. Целевой подход к измерению эффективности управленческих решений это:
- а) оценка на основе внутренней активности организации и её экономичности;
 - б) наблюдение за началом процесса управления и оценки способности организации эффективно добывать ресурсы, необходимые для успешной деятельности;
 - в) выявление целей организации и оценка того, насколько хорошо организация достигает этих целей;
 - г) комплексный подход к управлению организацией, нацеленной на рост ценности компании для собственников (акционеров).
12. Почему методы прямого принуждения и страха наказания постепенно вытесняются методами социального принуждения?
- а) стало невыгодно держать большой штат сотрудников;
 - б) трудно подготовить менеджера, способного эффективно их использовать;
 - в) рабочее движение добилось определённой защищённости рабочих от прямого принуждения;
 - г) механизм принуждения перестал обеспечивать развитие производства.
13. Каково оптимальное число подчинённых?
- а) чем больше подчинённых, тем легче работать;
 - б) 15-30 человек;
 - в) 7-12 человек;
 - г) 3-5 человек.
14. Самый трудный и дорогостоящий элемент контроля – это
- а) выбор стандартов;

- б) выбор подходящей единицы измерения;
- в) выбор критериев;
- г) измерение результатов.

15. Какой из неформальных методов прогнозирования позволяет получать наиболее ценную информацию?

- а) наглядная информация;
- б) промышленный шпионаж;
- в) письменная информация;
- г) информация в глобальных сетях.

Раздел 3 Управление коммуникациями. Информационные связи

1. Необходимый минимум работ для организации эффективных коммуникаций в организации включает в себя:

- а) аналитические работы;
- б) медиарилейшнз;
- в) планирование и прогнозирование;
- г) аналитические работы и медиарилейшнз;
- д) аналитические работы и планирование;
- е) медиарилейшнз и планирование. Выберите один вариант ответа.

2. Первым в истории управления коммуникациями взаимосвязь между положительными публикациями в прессе о фирме выявил:

- а) Айви Ли;
- б) Э Бернайз;
- в) С Блэк;
- г) Дж. Грюниг.

3. Организация PR должна включать в себя аналоги научно- исследовательских, конструкторско-технологических работ и управление - одна из основных идей:

- а) Айви Ли;
- б) Э. Бернайза;
- в) С. Блэка;
- г) Дж. Грюнига.

4. Однонаправленный поток информации, основная цель которого не слушание, а говорение - это:

- а) пропагандистская модель Дж. Грюнига;
- б) журналистская модель;
- в) двусторонняя ассиметричная модель;
- г) двусторонняя симметричная модель.

5. Однонаправленный поток информации, направленный на массовую аудиторию посредством СМИ, цель которого проинформировать - это:

- а) пропагандистская модель Дж. Грюнига;
- б) журналистская модель;
- в) двусторонняя ассиметричная модель;
- г) двусторонняя симметричная модель.

6. Выбор целевой аудитории, изучение ее интересов и распространение на этой основе информации с применением технологии обратной связи - это:

- а) пропагандистская модель Дж. Грюнига;
- б) журналистская модель;
- в) двусторонняя ассиметричная модель;
- г) двусторонняя симметричная модель.

7. Распространение информации на целевые аудитории с целью достижения взаимопонимания - это:

- а) пропагандистская модель Дж. Грюнига;
- б) журналистская модель;

- в) двусторонняя ассиметричная модель;
 - г) двусторонняя симметричная модель.
8. Активная общественность является условием для реализации:
- а) стратегии информирования;
 - б) стратегии убеждения;
 - в) стратегии диалога;
 - г) стратегии формирования согласия.
9. В сфере антикризисных коммуникаций наиболее эффективной является:
- а) стратегия информирования;
 - б) стратегия убеждения;
 - в) стратегия диалога;
 - г) стратегия формирования согласия.
10. По отношению к неформальной коммуникации в организации выделяется несколько коммуникативных ролей:
- а) «посыльные»;
 - б) «интерпретаторы»;
 - в) «скептики»;
 - г) «сторонники»;
 - д) «противники»;
 - е) «принимающие решения».
11. Поведение, ориентированное на контроль – это:
- а) действия подчиненных направленные на то, что хочет увидеть руководство при проверке их деятельности;
 - б) ориентирование на заниженные цели;
 - в) использование того, что контролеры не знают досконально деятельность подчиненных им сотрудников;
 - г) ориентирование на завышенные цели.
12. Что означает «принять решение»?
- а) перебрать все возможные альтернативы;
 - б) перебрать несколько альтернатив, дающих наиболее эффективные возможности решения проблемы;
 - в) отдать распоряжение о выборе возможной альтернативы;
 - г) отдать распоряжение к реализации конкретного плана.
13. Ключевым фактором в любой модели управления являются:
- а) люди;
 - б) средства производства;
 - в) финансы;
 - г) структура управления.
14. В чём основное отличие предварительного, текущего и заключительного контроля?
- а) в объёме;
 - б) во времени осуществления;
 - в) в методах;
 - г) в объёме и методах.
15. Процесс делегирования полномочий включает в себя передачу полномочий от старшего руководителя нижестоящим руководителям на выполнение специальных заданий. Какая ситуация свойственна этому процессу?
- а) передаются полномочия и ответственность нижестоящему руководителю;
 - б) передаётся ответственность нижестоящему руководителю;

В) передаются полномочия нижестоящему руководителю, а всю ответственность продолжает нести старший руководитель;

Г) назначается новый, равный по рангу руководитель и ему передаётся вся ответственность.

Раздел 4 Особенности коммуникаций в проектах

1. Существуют следующие виды стратегий:

- а) прямая;
- б) косвенная;
- в) планируемая;
- г) воплощенная.

2. Какие два пункта являются лишними в этом списке?

Если корпорация преследует цель расширения объемов продаж, видов выпускаемой продукции, производственных мощностей, причем этот рост в процентном отношении должен превышать уровень роста ВВП и инфляцию, то применяется:

- а) стратегия роста;
- б) стратегия стабильности;
- в) стратегия обороны;
- г) комбинированная стратегия.

3. На тех предприятиях, которые довольствуются существующим объемом производства (включая размер рынка, объем выпуска товаров и т. д.) и управление которыми направлено на поиск стабильного, прибыльного роста, эквивалентного росту ВВП или инфляции применяется:

- а) стратегия роста;
- б) стратегия стабильности;
- в) стратегия обороны;
- г) комбинированная стратегия.

4. Компаниями, которые нельзя отнести к числу преуспевающих, с целью стабилизировать свое положение реагируя на сиюминутные изменения на рынке применяется:

- а) стратегия роста;
- б) стратегия стабильности;
- в) стратегия обороны;
- г) комбинированная стратегия.

5. Сочетание различных стратегий по отношению к своим фирмам или подразделениям в целом - это:

- а) стратегия роста;
- б) стратегия стабильности;
- в) стратегия обороны;
- г) комбинированная стратегия.

6. Какими чертами характера должен обладать такой архетип управляющего как «администратор»?

- а) быть общительным и уметь вдохновлять людей на максимальную самоотдачу;
- б) иметь аналитический склад ума;
- в) быть предельно объективным и полагаться на факты и логику;
- г) методичность в работе, прогнозирование будущего.

7. Реальное влияние при управлении по целям имеют руководители:

- а) среднего уровня;
- б) низшего уровня;
- в) высшего, среднего и низшего уровня;

- г) высшего уровня.
8. Как следует относиться к накоплению информации о проблеме?
- а) чем больше информация, тем лучше;
 - б) избыток информации также вреден, как и её недостаток;
 - в) получение максимума информации о проблеме – обязанность руководителя;
 - г) избыточный объём информации – залог успеха.
9. Основные функции управления:
- а) планирование, контроль;
 - б) планирование, организация, мотивация, контроль;
 - в) организация, мотивация;
 - г) организация, мотивация, контроль.
10. Чем характеризуется компромисс при принятии решения?
- а) установление некоего среднего в результате спора двух сотрудников.
 - б) уменьшением выгоды в одной области с целью уменьшения нежелательных последствий в другом;
 - в) принятием решения аудитивно, учитывая мнения всех заинтересованных сторон;
 - г) уменьшением выгоды.
11. Какими чертами характера должен обладать такой архетип управляющего как «организатор»?
- а) быть общительным и уметь вдохновлять людей на максимальную самоотдачу;
 - б) иметь аналитический склад ума;
 - в) квалифицированно определять предпосылки и цели деятельности, подбирать исполнителей, ставить задачи, распределять ответственность;
 - г) достижение целей организации в строгом соответствии с нормативно-правовыми актами.
12. Управленческие решения, классифицированные по причинам, бывают:
- а) неожиданными;
 - б) плановыми;
 - в) традиционными;
 - г) оперативными.
13. Ресурсный подход к измерению эффективности управленческих решений это:
- а) оценка на основе внутренней активности организации и её экономичности;
 - б) наблюдение за началом процесса управления и оценки способности организации эффективно добывать ресурсы, необходимые для успешной деятельности;
 - в) выявление целей организации и оценка того, насколько хорошо организация достигает этих целей;
 - г) комплексный подход к управлению организацией, нацеленной на рост ценности компании для собственников (акционеров).
14. Для чего осуществляется делегирование своих полномочий другим руководителям?
- а) для оптимального решения комплексной задачи;
 - б) для сохранения «группового» стиля работы;
 - в) для проверки квалификации рабочих;
 - г) всё перечисленное.
15. Какой из перечисленных ниже методов распределения обязанностей в организации принят по функциональному признаку?
- а) созданы филиалы предприятия в пяти городах;

б) созданы отделы по производству, маркетингу, кадрам, финансовым вопросам;
 в) созданы цеха на предприятии по производству печенья, шоколадных конфет, карамели;

г) созданы отделы на предприятии, равные по численности.

16. Из перечисленных менеджеров: 1. Генеральный директор и члены правления. 2. Руководители самостоятельных органов. 3. Руководители цехов. К высшему звену управления относятся:

а) 1, 2;

б) 2;

в) 1, 2, 3;

г) 1.

2.3 Рекомендации по оцениванию результатов ситуационных заданий

Максимальное количество баллов*	Правильность (ошибочность) решения
Отлично	Полные верные ответы. В логичном рассуждении при ответах нет ошибок, задание полностью выполнено. Получены правильные ответы, ясно прописанные во всех строках заданий и таблиц
Хорошо	Верные ответы, но имеются небольшие неточности, в целом не влияющие на последовательность событий, такие как небольшие пропуски, не связанные с основным содержанием изложения. Задание оформлено не вполне аккуратно, но это не мешает пониманию вопроса
Удовлетворительно	Ответы в целом верные. В работе присутствуют несущественная хронологическая или историческая ошибки, механическая ошибка или описка, несколько исказившие логическую последовательность ответа
	Допущены более трех ошибок в логическом рассуждении, последовательности событий и установлении дат. При объяснении исторических событий и явлений указаны не все существенные факты
Неудовлетворительно	Ответы неверные или отсутствуют

* Представлено в таблице 2.1.

ТИПОВЫЕ СИТУАЦИОННЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕРКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИИ

Тема 1.1. Современные подходы к описанию процесса коммуникации

Ситуационное задание №1:

Вы главный менеджер на крупной фирме по производству всемирно известных сигарет. У фирмы имеются многочисленные фабрики по всему миру. Она достигла большого объёма продаж. Появилась возможность открыть ещё фабрику в одной из стран СНГ, и от вас зависит решение – подписать новый контракт или нет. С одной стороны, строительство данной фабрики обеспечит новыми рабочими местами этот регион, тем

самым решится актуальная для этого региона проблема безработицы; с другой – это принесёт большой доход вашей фирме. Однако вы, занимаясь производством и продажей крупных партий сигарет, до сих пор не были убеждены в том, что курение вызывает рак. Недавно вам в руки попал отчёт об исследовании, в котором была установлена прямая связь между курением и онкологическими заболеваниями.

Постановка задачи: Какое решение вы примете? Подпишете ли вы контракт или нет? Почему?

Ситуационное задание №2:

Вы менеджер по маркетингу на фирме, выпускающей бытовую технику. Фирма при помощи дорогостоящих исследований попыталась усовершенствовать один из выпускаемых товаров – пылесос. Пылесос по-прежнему не ионизирует воздух, хотя именно к этому результату пытались прийти в результате исследований. Поэтому новый пылесос не стал по-настоящему усовершенствованной новинкой. Вы знаете, что появление надписи:

«Усовершенствованная новинка» на упаковке и в рекламе средств массовой информации повысит значительно сбыт такого товара.

Постановка задачи: Какие действия вы предпримете? Почему?

Тема 1.2. Коммуникативный процесс и эффективность бизнес среды

Ситуационное задание 1

Ваш непосредственный начальник, минуя вас, дает задание вашему подчиненному, который уже занят выполнением срочной работы. Вы и ваш начальник считаете свои задания неотложными. Выберите наиболее приемлемый вариант решения:

А. Буду строго придерживаться субординации, не оспаривая решения начальника; предложу подчиненному отложить выполнение текущей работы.

Б. Все зависит от того, насколько авторитетен в моих глазах начальник.

В. Выражу свое несогласие с решением начальника; предупрежу его о том, что впредь в таких случаях буду отменять его задания, порученные моему подчиненному без моего согласия.

Г. В интересах дела отменю задание начальника, прикажу подчиненному продолжать начатую работу.

Ситуационное задание 2

Между вашими подчиненными возник конфликт, мешающий им успешно работать. Каждый из них в отдельности обращается к вам, чтобы вы приняли его сторону и разрешили конфликт. Ваша позиция в данной ситуации:

А. Мое дело — не допустить, чтобы они конфликтовали на работе, а решать конфликт — их личное дело.

Б. Лучше всего разобраться в этом общественным организациям.

В. Прежде всего необходимо разобраться в причинах конфликта самому и попытаться найти способ их примирить.

Г. Выяснить, кто из членов коллектива — авторитет для конфликтующих, и воздействовать на людей через него.

Ситуационное задание 3

Ваш подчиненный по причине недисциплинированности не выполнил задание в срок, хотя дал слово сделать эту важную работу к намеченной дате. Ваша реакция:

А. Сначала добиться выполнения задания, а затем уже поговорить наедине: воспитывать, а если надо — наказывать.

Б. Поговорить с ним наедине, выяснить причину срыва, добиться выполнения работы, наказывать в случае повторного нарушения вдвойне.

В. Сначала поговорить с теми, кто больше знает о провинившемся, и посоветоваться о том, какую форму воздействия применить к нему.

Г. Отменить задание, передать вопрос на решение «треугольнику». В дальнейшем вести тщательный контроль за его работой, вовремя исправлять ошибки.

Ситуационное задание 4

Один из членов вашего коллектива внезапно заболел. Каждый сотрудник очень занят срочной работой. Работа отсутствующего также должна быть выполнена в срок. Как вы поведете себя в такой ситуации? Выберите один из следующих вариантов:

А. Поручу выполнить работу за отсутствующего одному из своих подчиненных.

Б. Предложу: «Давайте подумаем вместе, кто возьмет на себя эту работу. Ведь она все равно должна быть сделана. Пусть каждый скажет, что он делает в этот период, а затем мы вместе решим, как выполнить работу заболевшего».

В. Скажу коллективу: «Я очень перегружен работой! Разделите-ка сами между собой работу заболевшего. Выручайте друг друга и весь коллектив. Человек выздоровеет — отработает. За дело!»

Г. Скажу и сделаю так: «Если никто из вас не сможет выполнить его работу, я сам сделаю ее!»

Пояснения к решению конкретных ситуаций:

Вам следует, руководствуясь характеристикой типов управления, определить правильные действия менеджера каждого типа (1.1, 1.9, 9.1, 5.5, 9.9, 9+9). Данные ответов занести в таблицу:

Образец (ответ условный)

№ ситуации	тип менеджера					
	1.1	1.9	9.1	5.5	9.9	9+9
1	А		Б	В		Г
2						
3						
4						

Тема 1.3. Менеджмент бизнес-коммуникаций: основные понятия, виды и принципы организации

Ситуационное задание №1:

В трудовой коллектив, где существует конфликт между двумя группами сотрудников по поводу внедрения изобретения, пришёл новый руководитель, приглашённый со стороны. Каким образом ему лучше действовать, чтобы нормализовать создавшуюся обстановку

в коллективе? *(Обоснуйте выбор)*

а) Выбрать актив, группу, поручить разобраться и предложить меры по нормализации обстановки в коллективе, опираться на актив, поддержку руководства.

б) Попытаться разубедить и привлечь на свою сторону сторонников прежнего стиля работы, противников нового, воздействовать на них убеждением в процессе дискуссии.

с) Изучить перспективы улучшения качества выпускаемой продукции, поставить перед коллективом новые перспективные задачи, опираться на лучшие достижения и трудовые традиции коллектива, не противопоставлять новое старому.

д) Установить деловой контакт со сторонниками нового, не принимая всерьёз доводы сторонников старого подхода к технологии производства, проводить работу по реализации новшеств, воздействуя на противников силой своего примера и примера других прогрессивных руководителей.

Ситуационное задание №2:

Вы менеджер по производству на фирме, выпускающей холодильники. Недавно вы узнали, что конкурирующая фирма придала своим холодильникам свойство, которого в

ваших холодильниках нет, но оно окажет большое влияние на сбыт. Например, в холодильниках «NO FROST» теперь можно хранить продукты не только в вакуумной упаковке, но и обычные, не боясь их усыхания. На ежегодной специализированной выставке фирмы-конкурента будет офис для гостей, и на одном из приёмов для своих дилеров глава фирмы расскажет им об этом новом свойстве холодильника и о том, каким образом это было достигнуто. Вы можете послать своего сотрудника на этот приём под видом нового дилера, чтобы узнать о нововведении.

Постановка задачи: Пойдёте ли вы на такой шаг? Почему?

РАЗДЕЛ 2. КОММУНИКАЦИОННЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ

Тема 2.1. Маркетинговые коммуникации и исследования рынка

Ваша фирма производит 5 000 компьютеров. Для того чтобы усиленно противодействовать конкурентам, вам предстоит решить задачу:

1. Либо снизить цену на продукцию на 10%. Тогда ваш доход с продажи каждого компьютера сократится с 300 у.е. до 200 у.е.
2. Либо усилить рекламу и увеличить сеть сбытовых организаций. При этом рекламные затраты на единицу продукции возрастут с 100 у.е. до 150 у.е., а сбытовые – 50 до 120 у.е.

Вам предстоит:

- a) Определить факторы, которые будут учитываться при принятии решения, и перечень альтернатив.
- b) Рассчитать доходность.
- c) Принять единственное решение.

Ситуационное задание №2:

Один из работников на совещании персонала обычно занимает позицию противостояния. При этом все вынуждены выслушивать пространные объяснения причин его несогласия. Из-за этого теряется масса времени. *Стоит ли прервать выступающего и предложить ему связать сказанное с предметом обсуждения? Стоит ли повторять этот приём, если он не подействовал сразу? Как еще можно воздействовать на этого сотрудника?*

Тема 2.2. Особенности управления информационными потоками внутри фирмы

Ситуационное задание №1:

Вы менеджер по персоналу. В вашу фирму пришла молодая способная женщина, желающая стать торговым агентом. Уровень её квалификации значительно выше, чем у претендентов-мужчин на эту должность. Но приём её на работу неизбежно вызовет отрицательную реакцию со стороны ряда ваших торговых агентов, среди которых женщин нет, а также может раздосадовать некоторых важных клиентов фирмы.

Постановка задачи: Возьмёте ли вы эту женщину на работу? Почему?

Ситуационное задание №2:

Закрытое акционерное общество «С» работает на рынке 5 лет. Занимается поставкой автозапчастей на российский рынок. За это время успело зарекомендовать себя. Сложилась следующая ситуация: на рынке появилась конкурирующая фирма. Автозапчасти данной фирмы стоят в

1,5 раза дешевле, чем у фирмы «С». Что в данной неблагоприятной управленческой ситуации делать фирме «С»?

Задание 1. Попробуйте решить данную проблему.

- Какие действия должна предпринять данная фирма?
- Какую информацию ЗАО «С» будет использовать для решения данной проблемы?
- Почему необходимо для получения лучшего результата использовать как качественную, так и количественную информацию?

2. Примите управленческое решение.

- Подумайте, как принятое Вами решение отразится на деятельности организации в

целом и на сотрудниках данной фирмы.

- От каких факторов в данном случае будет зависеть качество и эффективность управленческого решения?

- Каково в данной ситуации будет влияние личностных оценок руководителя, среды принятия решения, информационных ограничений, поведенческих ограничений на процесс принятия управленческих решений?

- Какова будет ответственность в случае принятия неверного, непродуманного, необоснованного управленческого решения? К чему это может привести?

Тема 2.3. Коммуникационный процесс во внешней сфере организации

Ситуационное задание №1:

Открытое Акционерное Общество «Б» работает на рынке консалтинговых услуг 10 лет. Штат организации свыше 100 человек. Сначала сотрудники работали с клиентами поодиночке, либо произвольно сгруппированной бригадой. Затем было принято управленческое решение, в результате чего все сотрудники были разбиты на бригады по 4 человека. В результате сложилась неблагоприятная ситуация: внутриорганизационные разногласия, в результате чего снизилась производительность труда.

Задание. *Примите управленческое решение по выходу из сложившейся ситуации.*

- Подумайте, как Вы, если бы были руководителем данной организации, вышли из данной неблагоприятной управленческой ситуации.

- Какие управленческие решения должны быть приняты в данной ситуации?

- Как принятые Вами решения отразятся на Ваших сотрудниках и на работе самой организации?

Ситуационное задание №2:

Вы менеджер на фирме, производящей программные продукты для ЭВМ. На одной из презентаций вы знакомитесь с молодой дамой (молодым человеком), которая (ый) недавно была (был) управляющей (им) в фирме-конкуренте. По какой-то причине она (он) была (был) уволена (ен) и теперь держит обиду на эту фирму. Вы можете начать ухаживать или, наоборот, принять ухаживания. Или можете взять её (его) на работу. В ином случае можете просто пообещать взять её (его) на работу. Обида так сильна, что она (он) с удовольствием расскажет обо всех планах конкурента.

Постановка задачи: Как вы поступите? Почему?

РАЗДЕЛ 3 УПРАВЛЕНИЕ КОММУНИКАЦИЯМИ. ИНФОРМАЦИОННЫЕ СВЯЗИ

Тема 3.1. Интегрированные информационные системы поддержки принятия решений

Ситуационное задание №1:

Процветание и будущее фирмы зависят, прежде всего, от внедрения нововведений. Однако нередко менеджеру приходится сталкиваться с сопротивлением, изменениям, внедрению нового, передового. *Какие действия может предпринять менеджер, чтобы преодолеть такое противодействие инновациям? Какую программу инноваций вы предложите, если вас назначат менеджером данной фирмы?*

Ситуационное задание №2:

Вы владеете фирмой, которая торгует бытовой химией. Неожиданно для Вас открывается новая фирма, которая также занимается продажей бытовой химии. Расположилась она в соседнем от вас здании. Новая фирма устанавливает цены на свой товар, ниже чем у Вас. В данной ситуации Вам следует быстро и оперативно принять решение, чтобы не потерять ваших клиентов.

Задание. *Примите управленческое решение по выходу из сложившейся управленческой ситуации.*

- Каковы будут ваши действия?

- Принимаемое Вами решение будет принято в условиях риска, определённости или

неопределённости?

- Каковы эти условия риска (определённости, неопределённости)?

Тема 3.2. Коммуникации при организации управления проектами

Ситуационное задание №1:

Сеть крупных универсамов «Семерочка» открыла новый магазин. Сначала руководство данной сети придерживалось стратегии «низких цен» для привлечения клиентов. Затем цены в новом универсаме резко выросли. Спустя некоторое время через дорогу от данного магазина открылся новый универсам «Четверочка», в котором цены на все аналогичные товары минимальны. И уже в течение длительного времени цены не поднимаются.

Как Вы считаете, каково настоящее положение универсама «Семерочка»? Как отразилось открытие нового магазина на работе «Семерочки»? Может ли руководство «Семерочки» изменить ситуацию?

Задание. *Поставьте себя на место руководства магазина «Семерочка».*

- Каковы будут Ваши действия?

- Используя принцип «Черного ящика», проанализируйте все факторы «внешней среды», «вход в систему», «обратную связь», «процесс в системе». На выходе получите управленческое решение.

Ситуационное задание №2:

В кредитную организацию поступила заявка на получение краткосрочного (сроком на один год) кредита в сумме 20000 долларов под 13 % годовых. Статистические данные показывают, что вероятность невозврата средств составляет 4 %. Существует альтернативный вариант вложения денежных средств со стопроцентной гарантией возврата, но под 7 % годовых. *Выдавать ли кредит, если критерием оптимального решения считать максимальный доход?*

РАЗДЕЛ 4 ОСОБЕННОСТИ КОММУНИКАЦИЙ В ПРОЕКТАХ

Тема 4.1 Коммуникации в проектных командах

Ситуационное задание №1:

Следующие действия должны быть основаны на недавно выполненном проекте, в разработке которого вы участвовали. Это может быть студенческий проект, рабочий проект или другой.

Проанализируйте развитие команды, ситуативные факторы, которые влияли на развитие команды.

Какие из них положительно влияют на развитие группы?

Как группа стремилась преодолеть негативные факторы?

Чтобы вы сделали по-другому, чтобы преодолеть негативные факторы?

Ситуационное задание №2:

Вы организуете благотворительный концерт с целью сбора средств для борьбы со СПИДом, в котором примут участие местные группа тяжелого рока и приезжие выступающие. Составьте карту зависимости, определив основные группы людей, которые могут оказать влияние на успех проекта. С кем, на ваш взгляд, будет наиболее легко сотрудничать? С кем трудно? Почему? Предположите, что на Вашей фирме сложилась неблагоприятная управленческая ситуация. Вы приняли управленческое решение. Теперь, используя полученные знания о системе контроля, о проведении контроля на предприятии, подумайте, как Вы будете мотивировать своих сотрудников для выполнения поставленных целей. Как Вы отреагируете на изменения окружающей среды (например, изменение законодательства). В какие периоды реализации управленческого решения будет осуществляться предварительный, текущий, заключительный контроль.

Тема 4.2. Кризисные ситуации при коммуникациях в проектах

Ситуационное задание №4:

Ваш подчиненный постоянно опаздывает на работу. И каждый раз, когда вы ему делаете замечание, он находит оправдания, которые кажутся вполне объективными. Вы считаете, что так дальше продолжаться не может.

- В чем будет заключаться цель вашей критики?
- Какую тактику критики вы выберете?

Ситуационное задание №2:

Ваш непосредственный начальник постоянно не удовлетворён вашей работой. Что бы вы не делали ему не нравится. Вы не раз пытались подстраиваться под него, но ничего не изменилось. Тогда вы решили выразить ему критические замечания.

- Как бы вы поступили в действительности?
- Что нужно сделать, чтобы сохранить деловые отношения?

Ситуационное задание №3:

Руководитель объясняет молодому работнику, что нужно придерживаться установленных правил, а не поступать по своему усмотрению. Молодой человек раздраженно отвечает: «Вы призываете к творчеству, а сами пресекаете любую инициативу».

- Как продолжить беседу, чтобы разговор вышел искренним, а не обидным?

Ситуационное задание №4:

В ответ на критику со стороны подчиненного, прозвучавшую на служебном совещании, начальник начал придирается к нему по мелочам и усилил контроль за его служебной деятельностью.

Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Тема 4.3. Искусство риторики

Ситуационное задание №1:

Проанализируйте сильные и слабые стороны своего умения общаться.

Справка

Под *культурой делового общения* следует понимать высокий уровень умения общаться в деловом мире.

Из приведенного определения следует, что культура делового общения предполагает:

высокую коммуникативную культуру, т.е. искусство говорить (в том числе публично) и слушать.

умение объективно воспринимать и правильно понимать партнера.

умение строить отношения с любым партнером, добиваться эффективного взаимодействия на основе обоюдных интересов.

Ситуационное задание №2:

(Как сделать свою речь убедительной) Найдите аргументы, которые помогут убедить

Сделать пожертвование в общество защиты бездомных собак:
обычную женщину;
преуспевающего директора фирмы

Ситуационное задание №3:

Попробуйте убедительно доказать:

должно быть свободное посещение лекций;

нельзя разрешать свободное посещение лекций

Ситуационное задание №4:

(Тренировка умения выступать) Подготовьте, пожалуйста, мини-выступление (3 минуты) выдержав классическую композицию.

Предлагаемые темы (выберите одну):

мое отношение к предпринимательству;

как я люблю отдыхать;

мое отношение к высшему образованию

Тема 4.4. Коммуникации в международных проектах

Ситуационное задание №1:

Принимая на работу сотрудника, руководитель фирмы пообещал через два месяца перевести его на вышестоящую должность. По истечении указанного срока обещание руководителя не выполнено. Можно ли описанную ситуацию идентифицировать как конфликтное взаимодействие? Если нет, то каковы перспективы развития описанной ситуации в конфликт.

Ситуационное задание №2:

Руководитель принял на работу специалиста, который должен работать в подчинении у его заместителя. Прием на работу не был согласован с заместителем. Вскоре проявилась неспособность принятого работника выполнять свои обязанности. Заместитель служебной запиской докладывает об этом руководителю...

Вопрос. Как бы вы поступили на месте руководителя? Проиграйте возможные варианты.

2.4. Рекомендации по оцениванию эссе (рефератов, докладов, сообщений).

Максимальное количество баллов	Критерии
Отлично	Выставляется обучающемуся, если он выразил своё мнение по сформулированной проблеме, аргументировал его, точно определив проблему содержание и составляющие. Приведены данные отечественной и зарубежной литературы, статистические сведения, информация нормативно правового характера. Обучающийся знает и владеет навыком самостоятельной исследовательской работы по теме исследования; методами и приемами анализа теоретических и/или практических аспектов изучаемой области. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; графически работа оформлена правильно.
Хорошо	Выставляется обучающемуся, если работа характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более 1 ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Для аргументации приводятся данные отечественных и зарубежных авторов. Продемонстрированы исследовательские умения и навыки. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет. Допущены отдельные ошибки в оформлении работы.
Удовлетворительно	Выставляется обучающемуся, если в работе студент проводит достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих проблемы; понимает базовые основы и теоретическое обоснование выбранной темы. Привлечены основные источники по рассматриваемой теме. Допущено не более 2 ошибок в содержании проблемы, оформлении работы.
Неудовлетворительно	Выставляется обучающемуся, если работа представляет собой пересказанный или полностью заимствованный исходный текст без каких бы то ни было комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы. Допущено три или более трех ошибок

ТЕМЫ ЭССЕ (РЕФЕРАТОВ, ДОКЛАДОВ, СООБЩЕНИЙ) ДЛЯ ПРОВЕРКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИИ

1. Цели задачи коммуникационного менеджмента как учебной дисциплины.
2. Освещение проблем коммуникационного менеджмента в отечественной и зарубежной литературе.
3. Правовые основы коммуникационного менеджмента.
4. Нравственные нормы межличностных коммуникаций.
5. Этикет коммуникаций: история, теория, практика.
6. Специфика управленческих усилий на всех этапах коммуникационного процесса.
7. Формы и методы управления коммуникационным процессом.
8. Критерии эффективности в управлении коммуникациями.
9. Деятельность менеджера по управлению информационными потоками.
10. Задачи менеджера по коммуникационному обеспечению деятельности фирмы.
11. Пути повышения эффективности обратной связи при управлении коммуникационным процессом.
12. Паблик рилейшнз – как важнейшее звено в управлении коммуникациями.
13. Проблемы в обеспечении управляемости информационных потоков.
14. Критерии эффективности в организации управления внутрифирменными коммуникациями.
15. Управления коммуникациями в кризисном периоде.
16. Управления коммуникациями в период избирательных кампаний.
17. Современные информационные войны: возможности управления.
18. Психологические войны: цели, участники, «полководцы», последствия.
19. Влияние политической культуры населения на возможности управления коммуникациями.
20. Проблемы рационального управления коммуникациями: теория и практика.
21. Политический менеджмент: история, современные технологии.
22. Стратегии и тактики в управлении избирательными кампаниями.
23. Особенности управления межличностными коммуникациями внутри организации.
24. Технологии управления коммуникациями с поставщиками, клиентами, кредиторами, инвесторами.
25. Паблик рилейшнз как коммуникативная дисциплина.
26. Управление коммуникациями в областях связей с общественностью.
27. Коммуникации и СМИ: проблемы управления и взаимодействия.
28. Особенности управления коммуникации в процессе выработки управленческого решения.
29. Менеджер по коммуникациям как профессия.
30. Управление механизмом формирования новостей как основа работы спиндоктора
31. Можно ли и как влиять на коммуникативное пространство (сферу коммуникационного процесса).
32. Асимметричность информационных потоков: причины, возможности управленческого воздействия.
33. Особенности управления коммуникациями в период деловых переговоров.
34. Влияние слухов и мифов на процесс управления коммуникациями.

35. Технологии скрытого управления общественным мнением.
36. Манипуляция общественным мнением как одна из задач коммуникатора.
37. Убеждение и манипулирование как стратегические задачи коммуникационного менеджмента: история, теория, практика.
38. Избыточность и недостаток информации в управлении.
39. Концепция распределенной обработки экономической информации.
40. Информационные технологии и их роль в коммуникациях.
41. Интегрированные информационные системы.
42. Виды и типы организационных культур;
43. Организационные культуры крупнейших и наиболее успешных корпораций (рассмотреть на примере одной корпораций).
44. Управление работой проектных команд.
45. Факторы, которые влияют на развитие команды.
46. Типы конфликтных личностей и методы общения с ними
47. Способы преодоления конфликтов.
48. Риторика как наука и искусство.
49. Секреты успешного выступления.
50. Особенности коммуникаций в международных проектах.
51. Особенности делового общения в различных странах (описать одну страну на выбор).

ПРИМЕРНЫЕ ТЕМЫ ДОКЛАДОВ, СООБЩЕНИЙ ДЛЯ ПРОВЕРКИ УРОВНЯ КОМПЕТЕНЦИИ

Тема 1. Тема 1.1. Современные подходы к описанию процесса коммуникации

1. Коммуникация как часть общения.
2. Теория речевых актов.
3. Коммуникативный анализ ситуации.
4. Основные цели осуществления коммуникации в коллективе.
5. Пирамида коммуникаций.
6. Стили управления коллективом.
7. Применение менеджером принципов управления.
8. Понятия «стиль руководства» и «ориентация руководителя».
9. Коммуникативная подсистема как элемент системы управления.
10. Понятие «коммуникация».
11. Коммуникация в системе управления.
12. Определение органов государственного и муниципального управления с позиции теории социального взаимодействия.
13. Структура коммуникативного процесса. Виды коммуникаций.

Тема 1.2. Коммуникативный процесс и эффективность бизнес среды

1. Перемещение информации внутри организации по нисходящей и восходящей.
2. Горизонтальные коммуникации.
3. Применение психологических методик в процессе современного управления.
4. Коммуникативные сети. Модель внутрикоммуникативных сетей. Создание сетевых структур в бизнесе.
5. Аспекты трансформации бизнес коммуникаций.
6. Коммуникативный риск.
7. Необходимость организации сетевых коммуникаций.
8. Особенности формирования стратегии продвижения при сетевой организации.
9. Модели организационных структур.

10. Причины неэффективной коммуникации.
11. Оптимизация коммуникативной структуры.
12. Области коммуникативного взаимодействия руководителя с сотрудниками.
13. Определение понятий: делегирование, ответственность, полномочия, линейные полномочия, штаб.
14. Проблемы процесса делегирования полномочий.

Тема 1.3. Менеджмент бизнес-коммуникаций: основные понятия, виды и принципы организации

1. Черты бизнес – коммуникаций.
2. Понятие менеджмента деловых коммуникаций.
3. Основные механизмы, обеспечивающие формирование межличностного взаимодействия.
4. Виды деловых коммуникаций.
5. Понятие, цель, виды, стили, функции делового общения.
6. Техники, методы, правила делового общения.
7. Этапы и правила деловой беседы, делового совещания.
8. Информационное обеспечение управления.
9. Распределение рабочего времени управленческого персонала.
10. Процесс управления информационно - техническими операциями.
11. Виды управленческих операций. Виды информации, используемой в управлении.
12. Информационная потребность в управленческой деятельности.
13. Информация как управленческая категория.
14. Этика делового общения и культура его организации. Принципы делового этикета.

РАЗДЕЛ 2. КОММУНИКАЦИОННЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ

Тема 2.1. Маркетинговые коммуникации и исследования рынка

1. Элементы комплекса средств маркетинговых коммуникаций (МК).
2. Повышение эффективности маркетинговых коммуникаций.
3. Современный рынок маркетинговых коммуникаций.
4. Характеристики МК в разных общественно - экономических формациях.
5. Причины возникновения несогласованных коммуникаций в коммерческих организациях.
6. Повышение эффективности процесса МК.
7. Алгоритм эффективного планирования интегрированных маркетинговых коммуникаций.
8. Типы маркетинговых исследований.
9. Система маркетинговой информации.
10. Этапы маркетингового исследования бизнес-среды.
11. Анализ и прогноз бизнес-среды.
12. Измерение рыночного потенциала; измерение текущего размера рынка; определение размера рынка в будущем; измерение доли рынка; анализ конкуренции; оценка эффективности различных инструментов маркетинга.

Тема 2.2. Особенности управления информационными потоками внутри фирмы

1. Специфика в управлении внутрифирменными потоками информационного воздействия.
2. Организация как множество человеческих индивидуальностей.
3. Особенности внутри организационного коммуникационного менеджмента.
4. Цели коммуникации в организации.
5. Современные средства внутрифирменных коммуникаций. направления и задачи коммуникаций в сфере трудовых отношений.

6. Основные положения японской и американской школ управления.
7. Кружки качества - как механизм формирования корпоративной культуры. Слагаемые информационных компонентов "уважения к личности".
8. Совершенствование каналов обратных связей.

Тема 6. Коммуникационный процесс во внешней сфере организации

1. Особенности в управлении потоками информационного взаимодействия в межгосударственном, международном плане.
2. Заказчики соответствующего информационного воздействия.
3. Информация как инструмент власти.
4. Значение Всемирной сети для коммуникационного менеджмента.
5. Правила веб-сайта для профессионального управления сайтом PR-специалистом.
6. Подготовка к интернет исследованиям.
7. Управление инвестиционными связями.
8. Классическая модель построения работы в области Investor Relations.
9. Форм работы в процессе инвестиционного менеджмента.

РАЗДЕЛ 3 УПРАВЛЕНИЕ КОММУНИКАЦИЯМИ. ИНФОРМАЦИОННЫЕ СВЯЗИ

Тема 3.1. Управление коммуникациями. Информационные связи

1. Дайте определение понятию «Управление коммуникациями проекта»;
2. Какие существуют виды информации?
3. По каким признакам классифицируют информацию?
4. Кто выступает основными потребителями информации проекта?
5. Какие процессы включает функция управления информационными связями?
6. Что понимают под «информационной технологией»?
7. Информационная система – это...
8. Что входит в инструментарий информационной технологии?
9. По каким признакам классифицируются информационные системы?
10. Информационная система управления проектом – это...
11. В чем принципиальное различие между Интернетом и Интранетом?
12. Что является инструментарием информационной технологии?
13. Основные признаки классификации информационных систем.
14. Какие информационные технологии используются в управлении проектами?
15. От чего зависит информативность сообщения, что принимается человеком?
16. Приведите примеры дезинформации и информационного шума.
17. Приведите примеры информации: достоверной и недостоверной; полной и неполной; ценной и малоценной; своевременной и несвоевременной; понятной и непонятной; доступной и недостижимой для усвоения; сжатой и полной

Тема 3.2. Интегрированные информационные системы поддержки принятия решений

1. Что подразумевает собой принятие решения?
2. В чем заключается процедура принятия решений?
3. Какие существуют каналы информационного обеспечения руководителей?
4. Что является целью информационной системы поддержки принятия решений?
5. Какие основные функции информационных систем?
6. Для чего необходимы системы управления базами данных?
7. Информация в процессе принятия решения.
8. Функции информационных систем поддержки принятия решения.
9. Типы программного обеспечения.
10. Раскройте задачи интегрированной информационной системы.

11. Почему количество информации в сообщении удобнее оценивать не по степени увеличения знаний об объекте, а по степени уменьшения неопределенности наших знаний о нем?

12. В чем заключается принципиальная разница компьютерных информационных технологий от тех, что существовали раньше (машинопись, связь по телефону, запись на диктофон и др.)? (не только в автоматизации процессов изменения формы или местонахождение информации, но и в изменение ее содержания (создание нового информационного продукта).

13. Обоснуйте выражение «Новые информационные технологии – основа перехода общественного развития от индустриальной к информационной эпохе в световом масштабе».

14. В чем состоит цель информационной системы поддержки принятия решений? Ее основные функции.

15. Из каких этапов состоит процесс принятия решений? Их сущность.

16. Кто отвечает за окончательное принятие решений?

17. По каким каналам руководитель проекта получает информацию?

РАЗДЕЛ 4 ОСОБЕННОСТИ КОММУНИКАЦИЙ В ПРОЕКТАХ

Тема 4.1. Коммуникации при организации управления проектами

1. Каковы преимущества и недостатки функциональной организации?

2. Назовите основных участников коммуникаций при организации проектов в рамках функциональной структуры.

3. Особенности коммуникаций при организации проектов в рамках функциональной структуры.

4. Каковы преимущества и недостатки матричной структуры?

5. Какие существуют виды матричных систем?

6. В чем отличие функциональной матрицы от проектной?

7. Дайте понятие определению «организационная культура»?

8. В чем заключается сущность организационной культуры?

9. Перечислите основные характеристики, составные и объясните суть организационной культуры организации.

10. Перечислите функции организационной культуры?

11. Что можно отнести к списку параметров диагностики культуры организации?

12. Каково значение организационной культуры для коммуникаций в проектах?

13. Проведите сравнительную характеристику относительных преимуществ и недостатков функциональных, матричных структур и системы независимых команд для управления проектами?

Тема 4.2. Коммуникации в проектных командах

1. Какое действие синергизма в команде?

2. Какие характеристики, присущи эффективным командам с положительным синергизмом?

3. Какие четыре основные цели выделяются в активной стадии процесса формирования команды?

4. В каких условиях лучше всего развиваются проектные команды?

5. Кто играет ключевую роль в создании команды?

6. Какие рекомендации по работе в команде?

7. Что является основной задачей при формировании команды проекта?

8. Охарактеризуйте основные подходы к формированию команды.

9. Раскройте влияние ситуационных факторов на развитие команды.

10. Назовите желаемые личностные характеристики для руководителя проекта и обоснуйте их зависимость от ситуационных факторов.

11. Раскройте влияние невербального общения в проектах.

Тема 4.3. Кризисные ситуации при коммуникациях в проектах

1. Дайте определение понятию «конфликт»?
2. Какими признаками характеризуются конфликты?
3. Какие степени конфликтных ситуаций выделяют?
4. В чем заключаются позитивные и негативные стороны конфликта?
5. Какие выделяют типы конфликтов?
6. Какие основные стили поведения в конфликтной ситуации?
7. Определите причины возникновения конфликта в рамках проекта.
8. В каких случаях стоит использовать стиль соревнования?
9. Какие типичные ситуации, где руководитель выбирает стиль уклонения?
10. Какие самые характерные ситуации для стиля приспособления?
11. В каких случаях используется стиль сотрудничества?
12. В каких ситуациях эффективен стиль компромисса?
13. Какие особенности управления конфликтом в проектной ситуации?
14. Причины конфликтов, которые возникают на каждом жизненном цикле проекта.
15. Какие возможности выхода из конфликта?
16. Установите взаимосвязь между уровнем конфликта и организаторской эффективностью.
17. С какими из необычных методов снижения напряженности конфликтов вы сталкивались?
18. Какие кризисные (проблемные) ситуации могут возникнуть в зависимости от жизненного цикла проекта?
- 19.19.

Тема 4.4. Коммуникации в международных проектах

1. Какие особенности работы в США?
2. В чем отличия работы во Франции от работы в США?
3. Какие предостережения, которых нужно придерживаться в работе с французами?
4. Какие особенности работы в Китае?
5. Что представляет собой работа в Саудовской Аравии?
6. Какие факторы, которые влияют на ведение международных проектов?
7. В чем особенности взаимодействия различных культур?

ПРИМЕРНЫЕ ТЕМЫ ЭССЕ ДЛЯ ПРОВЕРКИ УРОВНЯ КОМПЕТЕНЦИИ

РАЗДЕЛ 1. МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ КОММУНИКАЦИЙ

Тема 1.1. Современные подходы к описанию процесса коммуникации

1. Цели задачи коммуникационного менеджмента как учебной дисциплины.
2. Освещение проблем коммуникационного менеджмента в отечественной и зарубежной литературе.
3. Правовые основы коммуникационного менеджмента.
4. Нравственные нормы межличностных коммуникаций.
5. Этикет коммуникаций: история, теория, практика.

Тема 1.2. Коммуникативный процесс и эффективность бизнес среды

1. Специфика управленческих усилий на всех этапах коммуникационного процесса.
2. Формы и методы управления коммуникационным процессом.
3. Критерии эффективности в управлении коммуникациями.
4. Деятельность менеджера по управлению информационными потоками.
5. Задачи менеджера по коммуникационному обеспечению деятельности фирмы.

Тема 1.3. Менеджмент бизнес-коммуникаций: основные понятия, виды и

принципы организации

1. Пути повышения эффективности обратной связи при управлении коммуникационным процессом.
2. Паблик рилейшнз – как важнейшее звено в управлении коммуникациями.
3. Проблемы в обеспечении управляемости информационных потоков.
4. Критерии эффективности в организации управления внутрифирменными коммуникациями.
5. Управления коммуникациями в кризисном периоде.
- 6.

РАЗДЕЛ 2. КОММУНИКАЦИОННЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ

Тема 2.1. Маркетинговые коммуникации и исследования рынка

1. Информация как фактор оптимизации менеджмента
2. Этика делового общения и культура его организации.
3. Типы маркетинговых исследований
4. Система маркетинговых коммуникаций и организация исследования бизнес-среды
5. Анализ и прогноз бизнес-среды

Тема 2.2. Особенности управления информационными потоками внутри фирмы

1. Виды и средства коммуникационного процесса
2. Методы коммуникационного менеджмента
3. Имидж компании – единица коммуникации
4. Информационно - психологические каналы связей с персоналом.
5. Специалисты, обеспечивающие коммуникационный процесс

Тема 2.3. Коммуникационный процесс во внешней сфере организации

1. Типы программного обеспечения.
2. Коммуникационные структуры управления проектами.
3. Организационная культура.
4. Значение организационной культуры для коммуникаций в проектах.
5. Требования к проектной команде.
6. Ситуативные факторы, которые влияют на развитие команды.

РАЗДЕЛ 3 УПРАВЛЕНИЕ КОММУНИКАЦИЯМИ. ИНФОРМАЦИОННЫЕ СВЯЗИ

Тема 3.1. Управление коммуникациями. Информационные связи

1. Избыточность и недостаток информации в управлении.
2. Концепция распределенной обработки экономической информации.

Тема 3.2. Интегрированные информационные системы поддержки принятия решений

1. Информационные технологии и их роль в коммуникациях;
2. Интегрированные информационные системы.

РАЗДЕЛ 4 ОСОБЕННОСТИ КОММУНИКАЦИЙ В ПРОЕКТАХ

Тема 4.1. Коммуникации при организации управления проектами

1. Управление работой проектных команд;
2. Факторы, которые влияют на развитие команды.

Тема 4.2. Коммуникации в проектных командах

1. Управление работой проектных команд;
2. Факторы, которые влияют на развитие команды.

Тема 4.3. Кризисные ситуации при коммуникациях в проектах

1. Типы конфликтных личностей и методы общения с ними;
2. Способы преодоления конфликтов.

Тема 4.4. Коммуникации в международных проектах

1. Особенности коммуникаций в международных проектах.
2. Особенности делового общения в различных странах (описать одну страну на выбор).

КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ (ЭКЗАМЕН)

Раздел 1. Тема 1.1

1. Понятие коммуникации
2. Коммуникативное взаимодействие субъекта и объекта управления
3. Место коммуникаций в системе управления

Раздел 1. Тема 1.2

1. Межуровневые коммуникации в организациях.
2. Организационные коммуникации
3. Преграды в организационных бизнес коммуникациях и направления их совершенствования
4. Организация коммуникаций и делегирование полномочий

Раздел 1. Тема 1.3

1. Организация делового взаимодействия
2. Деловое общение как форма делового взаимодействия.
3. Методы, формы и культура делового общения в МДК
4. Информация как фактор оптимизации менеджмента

Раздел 2. Тема 2.1

1. Типы маркетинговых исследований
2. Система маркетинговых коммуникаций и организация исследования бизнес-среды
3. Анализ и прогноз бизнес-среды

Раздел 2. Тема 2.2

1. Понятие среды принятия управленческих решений.
2. Методы принятия решений в условиях определенности.
3. Методы выбора управленческих решений в условиях риска.
4. Критерии выбора управленческих решений в условиях неопределенности.
5. Дисконтирование и приведенная стоимость денег

Раздел 2. Тема 2.3

1. Информационно - психологические каналы связей с персоналом
2. Роль коммуникаций в формировании корпоративной культуры
3. Слагаемые информационных компонентов «уважения к личности»

Раздел 3. Тема 3.1

1. Основные положения.
2. Функции управления информационными связями.
3. Информационные технологии управления проектами.
4. Методы и способы увеличения эффективности коммуникаций.

Раздел 3. Тема 3.2

1. Информация в процессе принятия решения.
2. Функции информационных систем поддержки принятия решения.
3. Типы программного обеспечения

Раздел 3. Тема 3.3

1. Коммуникационные структуры управления проектами.
2. Организационная культура.
3. Значение организационной культуры для коммуникаций в проектах.

Раздел 4. Тема 4.1

1. Требования к проектной команде.
2. Ситуативные факторы, которые влияют на развитие команды.

3. Рекомендации по работе в командах.

Раздел 4. Тема 4.2

1. Возникновение кризисных ситуаций.

2. Понятие конфликта. Виды конфликтов.

3. Управление конфликтами в проектных ситуациях.

Раздел 4. Тема 4.3

1. Публичные выступления.

2. Споры, дискуссия, полемика. Формы проведения спора.

3. Искусство отвечать на вопросы.

Раздел 4. Тема 4.4

1. Предпосылки осуществления и место PR в структуре различных предприятий.

2. Сущность, цели, функции PR.

3. Использование технологий PR в современном бизнесе

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНЕЦКАЯ АКАДЕМИЯ УПРАВЛЕНИЯ И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ»

Направление подготовки 38.04.02 Менеджмент
Профиль «Организационно-правовое регулирование в международном бизнесе»
Учебная дисциплина «Эффективные бизнес-коммуникации»
Курс 2 Семестр 3 Форма обучения очная

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №1

Теоретические вопросы.

1. Методы и способы увеличения эффективности коммуникаций
2. Информация как фактор оптимизации менеджмента
3. Ситуационное задание.

Открытое Акционерное Общество «Б» работает на рынке консалтинговых услуг 10 лет. Штат организации свыше 100 человек. Сначала сотрудники работали с клиентами поодиночке, либо произвольно сгруппированной бригадой. Затем было принято управленческое решение, в результате чего все сотрудники были разбиты на бригады по 4 человека. В результате сложилась неблагоприятная ситуация: внутриорганизационные разногласия, в результате чего снизилась производительность труда.

Задание. Примите управленческое решение по выходу их сложившейся ситуации.

- Подумайте, как Вы, если бы были руководителем данной организации, вышли из данной неблагоприятной управленческой ситуации.

- Какие управленческие решения должны быть приняты в данной ситуации?

- Как принятые Вами решения отразятся на Ваших сотрудниках и на работе самой организации?

Экзаменатор: _____ Е.Т. Тарасова

Утверждено на заседании кафедры менеджмента внешнеэкономической деятельности от 19.04.2023 г. № 17

Зав.кафедрой: _____ И.Ю. Беганская