

Общество с ограниченной ответственностью
«НОВАТОРИЯ»
ОГРН 1241800008768
ИНН 1800020022 КПП 180001001
426011, Удмуртская Республика,
г. Ижевск, ул. Холмогорова, д. 85, помещ. 30-35.

УТВЕРЖДАЮ



Директор ООО «НОВАТОРИЯ»

02 июля 2024 г.

Корепанов А.О.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА повышения квалификации

Основы построения коммуникаций в организации

г. Ижевск, 2024

Пояснительная записка

Важнейшая составляющая совместной деятельности людей – процесс обмена информацией. На её получении и передаче основаны не только межличностные отношения, но и все процессы управления в организации. Не случайно одними из основных профессиональных компетенций менеджера (требования по направлению подготовки «Менеджмент») является способность формировать управленческую и организационную структуру, планировать и контролировать работу команд, поддерживать внутреннюю и внешнюю информационные среды организации. Предлагаемая программа курса повышения квалификации имеет множество направлений и аспектов рассмотрения. Слушатели систематизируют теоретические знания, изучив основные положения коммуникационного менеджмента и историю развития этого направления; познакомятся с методами анализа внешних и внутренних потоков коммуникации и такими актуальными понятиями, как «корпоративная культура», «корпоративная философия» и «корпоративная идентификация»; научатся отбирать речевые средства для построения профессионального общения. От эффективности коммуникации зависит и эффективность управленческой и экономической деятельности!

Цель

Обучить слушателей анализировать коммуникационную структуру организации и выстраивать эффективные модели общения в профессиональной среде

Задачи

- Освоить теоретические основы коммуникационного менеджмента организации и современных технологий, применяемых в управлении;
- Познакомить с историей развития коммуникационного менеджмента;
- Изучить особенности процесса обмена информацией;
- Овладеть умением анализировать коммуникативную ситуацию в организации, прогнозировать пути эффективного построения коммуникативных потоков;
- Овладеть умением выстраивать эффективное общение в профессиональной сфере;
- Совершенствовать речевые и языковые навыки, необходимые для успешного общения в профессиональной и личной сферах.

Категории обучающихся

Специалисты, руководители организаций и сотрудники, управляющие их подразделениями с окончанным высшим или средним образованием; обучающиеся старших курсов и выпускники магистерских программ по направлению 38.04.02 «Менеджмент».

Форма обучения

Заочная. В процессе обучения применяются исключительно дистанционные образовательные технологии и электронное обучение.

Организационно-педагогические условия

Образовательный процесс осуществляется на основании учебного плана и регламентируется расписанием занятий для каждой учебной группы.

Срок обучения

36 академических часов. Академический час устанавливается продолжительностью 60 минут.

Выдаваемый документ

По окончании курса учитель получает удостоверение о повышении квалификации установленного образца.

Требования к результатам освоения дополнительной профессиональной образовательной программы

Прогнозируемые результаты

Знания и умения, систематизированные и приобретённые слушателями после освоения содержания дисциплины, будут использоваться в профессиональной деятельности и личной сфере общения для построения эффективной коммуникации (деловая переписка, ведение переговоров), а также для анализа коммуникативной структуры организации, предприятия, диагностики проблем, связанных с обменом информацией, и поиска их решений.

Область профессиональной деятельности

Организации различной организационно-правовой формы (коммерческие, некоммерческие) и органы государственного и муниципального управления, в которых могут работать в качестве исполнителей и координаторов по проведению организационно-технических мероприятий и администрированию реализации оперативных управленческих решений.

Объектами профессиональной деятельности являются:

- процессы реализации управленческих решений в организациях различных организационно-правовых форм;
- процессы реализации управленческих решений в органах государственного и муниципального управления.

Специалист должен обладать общими компетенциями, включающими в себя способность решать следующие задачи:

Организационно-управленческая деятельность:

- участие в разработке и реализации корпоративной и конкурентной стратегии организации, а также функциональных стратегий (маркетинговой, финансовой, кадровой);
- участие в разработке и реализации комплекса мероприятий операционного характера в соответствии со стратегией организации;
- планирование деятельности организации и подразделений;
- формирование организационной и управленческой структуры организаций;
- организация работы исполнителей (команды исполнителей) для осуществления конкретных проектов, видов деятельности, работ;
- разработка и реализация проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления);
- контроль деятельности подразделений, команд (групп) работников;
- мотивирование и стимулирование персонала организации, направленное на достижение стратегических и оперативных целей;
- участие в урегулировании организационных конфликтов на уровне подразделения и рабочей команды (группы);

Информационно-аналитическая деятельность:

- сбор, обработка и анализ информации о факторах внешней и внутренней среды организации для принятия управленческих решений;
- построение и поддержка функционирования внутренней информационной системы организации для сбора информации с целью принятия решений, планирования деятельности и контроля;
- создание и ведение баз данных по различным показателям функционирования организаций;
- разработка и поддержка функционирования системы внутреннего документооборота организации, ведение баз данных по различным показателям функционирования организаций;

- разработка системы внутреннего документооборота организации;
- оценка эффективности проектов;
- подготовка отчетов по результатам информационно-аналитической деятельности;
- оценка эффективности управленческих решений;

Предпринимательская деятельность:

- разработка и реализация бизнес-планов создания нового бизнеса;
- организация и ведение предпринимательской деятельности.

Для реализации программы задействован следующий кадровый потенциал:

Преподаватели учебных дисциплин — обеспечивается необходимый уровень компетенции преподавательского состава, включающий высшее образование в области соответствующей дисциплины программы или высшее образование в иной области и стаж преподавания по изучаемой тематике не менее одного года; использование при изучении дисциплин программы эффективных методик преподавания.

Административный персонал — обеспечивает условия для эффективной работы педагогического коллектива, осуществляет контроль и текущую организационную работу;

Информационно-технологический персонал — обеспечивает функционирование информационной структуры (включая ремонт техники, оборудования, макетов иного технического обеспечения образовательного процесса).

Содержание программы повышения квалификации определяется учебным планом и календарным учебным графиком программы дисциплин (модулей), требованиями к итоговой аттестации и требованиями к уровню подготовки лиц, успешно освоивших программу.

Итоговая аттестация по программе проводится в форме тестирования. Слушатель допускается к итоговой аттестации после самостоятельного изучения дисциплин программы в объеме, предусмотренном для обязательных внеаудиторных занятий.

Лица, освоившие Программу и успешно прошедшие итоговую аттестацию, получают удостоверение о повышении квалификации. Оценочными материалами по программе являются практические задания контрольные вопросы итоговой аттестации.

Учебно-методическое обеспечение программы (методы и средства обучения)

Для освоения Программы используются различные методы:

Объяснительно-иллюстративный метод, в основе которого лежит получение новой информации обучающимся от преподавателя, осмысление, обобщение и систематизация новых знаний.

Проблемный метод, сущность которого состоит в создании проблемной ситуации, её анализе, осознания сущности затруднения и постановке учебной проблемы, нахождения способа решения проблемы путем выдвижения гипотезы и её обоснования.

Информационно-рецептивный - устная информация с использованием наглядных пособий (интерактивные программы, схемы, рисунки, муляжи, таблицы).

Материально-техническое обеспечение реализации Программы

Организация проводит занятия в дистанционной форме обучения.

В административном помещении находится ноутбук с хранилищами электронных документов. Компьютерная сеть учебного центра оснащена необходимым оборудованием для доступа в интернет по выделенному каналу.

Размещение материалов и доступ к ним участников обеспечивает техническая платформа (сайт, система управления сайтом, другие технические средства):

- Хранение, систематизация и доступ к скачиванию материалов учебных программ.
- Обмен короткими текстовыми сообщениями (чат).
- Отображение числа обучающихся.
- Техническая доступность услуги не менее 99,8% времени.

Основные функции программы:

- Размещение расписания и описания учебных программ и условий обучения.
- Размещение и выбор образовательного контента и заданий для обучающихся.
- Хранение учебно-методических материалов.
- Обратная связь обучающихся к организаторам и преподавателям.
- Автоматическая фиксация хода учебного процесса, промежуточных и итоговых результатов обучающихся.
- Хранение информации о ходе учебного процесса и результатов обучения в течение периода обучения.
- Сбор и хранение заявок на обучение и сведений об обучающихся.
- Создание и актуализация контента и учебно-методических материалов.
- Информационно-консультационное обслуживание обучающихся.

УЧЕБНЫЙ ПЛАН
ПО ПРОГРАММЕ ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ
Основы построения коммуникаций в организации

№	Наименование учебных модулей	Всего, час	В том числе		Форма аттестации
			лекции	практические занятия	
1	Модуль 1. Коммуникативная компетенция менеджера. Коммуникативная структура организации.	6	2	2	Самостоятельная работа (2)
2	Модуль 2. Речевой аспект управления организацией. Технология нейролингвистического программирования.	6	2	2	Самостоятельная работа (2)
3	Модуль 3. Деловое общение как коммуникационная категория.	6	2	2	Самостоятельная работа (2)
4	Модуль 4. Коммуникационный менеджмент и внутренняя среда организации.	7	2	2	Самостоятельная работа (3)
5	Модуль 5. Коммуникационный менеджмент и внешняя среда организации.	10	2	2	Самостоятельная работа (6)
6	Итоговая аттестация.	1			Тестирование (1)
	Всего	36	10	10	16

УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН
ПО ПРОГРАММЕ ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ
Основы построения коммуникаций в организации

№	Наименование учебных модулей	Всего, час	В том числе		Форма аттестации
			лекции	практические занятия	
1	Модуль 1. Коммуникативная компетенция менеджера. Коммуникативная структура организации.	6	2	2	Самостоятельная работа (2)
1.1	Требования ФГОС к общекультурным и профессиональным компетенциям менеджера	0,5	0,5		
1.2	Теоретические основы курса	0,5	0,5		
1.3	Коммуникационный менеджмент, его задачи, этапы формирования как отдельного направления функционирования организации	0,5	0,5		
1.4	Коммуникационные потоки, структура организации	0,5	0,5		
2	Модуль 2. Речевой аспект управления организацией. Технология нейролингвистического программирования.	6	2	2	Самостоятельная работа (2)
2.1	Речевой аспект коммуникации в управлении и его значение	0,5	0,5		
2.2	Вербальная и невербальная коммуникация. Виды речевой деятельности.	1	1		
2.3	Основы методики НЛП	0,5	0,5		
3	Модуль 3. Деловое общение как коммуникационная категория.	6	2	2	Самостоятельная работа (2)
3.1	Понятие делового общения, его формы	0,5	0,5		
3.2	Особенности делового стиля речи, жанры текстов деловой коммуникации	0,5	0,5		
3.3	Законы построения эффективного делового письма	0,5	0,5		
3.4	Резюме как жанр деловой коммуникации	0,5	0,5		
4	Модуль 4. Коммуникационный менеджмент и внутренняя среда организации.	7	2	2	Самостоятельная работа (3)
4.1	Система внутренних коммуникаций, формальные и неформальные коммуникации	1	1		
4.2	Понятия «корпоративная идентичность», «корпоративная	0,5	0,5		

	философия», «корпоративная культура», их роль в функционировании предприятия				
4.3	Методика анализа коммуникативной ситуации в компании	0,5	0,5		
5	Модуль 5. Коммуникационный менеджмент и внешняя среда организации.	10	2	2	Самостоятельная работа (6)
5.1	Технологии «Public relations», «Investor relations», «Media relations», «Government relations». Основные принципы и задачи	1	1		
5.2	Понятие социальной ответственности бизнеса	0,5	0,5		
5.3	Обработка информации, адресованной массовой, а также специализированной аудитории	0,5	0,5		
6	Итоговая аттестация.	1			Тестирование (1)
	Всего	36	10	10	16

КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК

Календарный график обучения является примерным, составляется и утверждается для каждой группы.

Срок освоения программы – 7 дней. Начало обучения – по мере набора группы. Примерный режим занятий 6-8 академических часов в день. Итоговая аттестация проводится согласно графику.

№	Наименование учебных модулей		1	2	3	4	5	6	7	8
1	Модуль 1. Коммуникативная компетенция менеджера. Коммуникативная структура организации.	Л	2					В		
		ПЗ	2							
		СР	2							
2	Модуль 2. Речевой аспект управления организацией. Технология нейролингвистического программирования.	Л		2				В		
		ПЗ		2						
		СР		2						
3	Модуль 3. Деловое общение как коммуникационная категория.	Л			2			В		
		ПЗ			2					
		СР			2					
4	Модуль 4. Коммуникационный менеджмент и внутренняя среда организации.	Л				2		В		
		ПЗ				2				
		СР				3				
5	Модуль 5. Коммуникационный менеджмент и внешняя среда организации.	Л					2	В		
		ПЗ					2			
		СР							6	
6	Итоговая аттестация.	ИА								1
	Итого		6	6	6	7	6		6	1

Обозначения:

Л-лекции,
ПЗ-практические занятия,
СР-самостоятельная работа,
ИА – итоговая аттестация,
В-выходные.

Практическая работа

Модуль 1. Коммуникативная компетенция менеджера. Коммуникативная структура организации

1. Ознакомьтесь с требованиями ФГОС. Какие общекультурные и профессиональные компетенции, требуемые стандартом, связаны с коммуникативными навыками и умениями?
2. Дайте определения понятиям коммуникационный менеджмент, коммуникация, корпоративные коммуникации, коммуникационный процесс.
3. Найдите информацию о международных организациях, союзах специалистов в области управленческих коммуникаций. Какие задачи выполняют эти структуры?
4. Прочтите выдержки из Афинского кодекса Международной ассоциации по связям с общественностью (ИПРА) в 1965 г. На чем основан кодекс? Согласны ли вы с его положениями? Постарайтесь обосновать мнение.

Каждый член ИПРА

стремится:

1. К тому, чтобы вносить вклад в создание таких нравственных и культурных условий, которые дают возможность человеку достичь полного развития и пользоваться всеми неоспоримыми правами, предоставленными ему Всеобщей декларацией прав человека.
2. Развивать средства и формы общения, которые, способствуя свободному потоку необходимой информации, позволяют каждому члену общества, в котором он живет, чувствовать себя в полной мере информированным и быть уверенным в своем собственном участии и своей ответственности, а также чувствовать свою солидарность с другими членами общества.
3. Всегда помнить о том, что его поведение, даже в личной жизни, в связи с важностью отношений между его профессией и обществом будет иметь влияние на то, как эта его профессия воспринимается в целом.
4. К тому, чтобы при исполнении своих профессиональных обязанностей соблюдать нравственные принципы и положения Всеобщей декларации прав человека.
5. Относиться с должным уважением и соблюдать человеческое достоинство, признавать право каждого на собственное суждение.
6. Способствовать установлению нравственных, психологических и интеллектуальных условий для диалога в истинном понимании этого слова, признавать право всех участвующих в нем сторон доказывать правоту своего дела и выражать свое мнение.

берет на себя обязательства:

1. Вести себя всегда и при любых условиях так, чтобы заслужить и сохранить доверие тех, с кем он выступает в контакт.
2. При любых условиях действовать таким образом, чтобы не нарушать интересов всех заинтересованных сторон и интересов организации, в которой он работает, а также общественных интересов.

3. Исполнять свои обязанности честно, избегать пользоваться такими словами и выражениями, которые могут привести в недопониманию или неясности, а также сохранять лояльность по отношению к своим клиентам и нанимателям, бывшим или нынешним.

воздерживается от:

1. Того, чтобы ставить правоту в зависимость от каких-либо требований.
2. Распространения информации, не основанной на проверенных и подтвержденных фактах.
3. Участия в любом предприятии или начинании, которое является неэтичным или бесчестным или способно нанести ущерб достоинству человека и его чести.
4. Использования махинаторских методов и способов, направленных на создание у человека подсознательных

5. Для понимания современных корпоративных коммуникаций необходимо понимание предпосылок их возникновения. Истоки в свою очередь мы находим уже в древних цивилизациях: использовать информацию для влияния на общество научились именно здесь. История демонстрирует архетипы человеческого поведения, штампы мышления, поведения человека, которые помогают глубже понять и оценить особенности современных коммуникаций. В параграфе 1.2. учебного пособия А.Н. Крылова «Коммуникационный менеджмент» (см. список рекомендованной литературы в лекции 1) найдите информацию и заполните таблицу примерами:

От истоков к современным корпоративным коммуникациям

Этап	Описание особенностей связей с общественностью, примеры
1. Управление общественным мнением в древних европейских цивилизациях	
2. Общественные коммуникации в России X-XI в.	
3. Борьба за общественное мнение в эпоху европейского Средневековья	
4. Появление средств массовой информации в Европе XV в. и России XVII в.	
5. Индустриальная революция XIX в. Первые профессиональные связи с общественностью	

6. Начало XX в. Теоретические основы общественных коммуникаций	
7. 1980-2000 гг. Формирование институциональных структур по связям с общественностью	

6. Кто стоит у истоков теории и практики корпоративных коммуникаций? Каков их вклад в развитие общественных связей?
7. Проанализируйте общую схему процесса обмена информацией. Какую роль играет обратная связь? Что такое шум? Какие помехи могут возникать на пути обмена информацией? Какие из них кажутся вам наиболее существенными? Какие пути преодоления шума возможны, на ваш взгляд?

Модуль 2. Речевой аспект управления организацией. Технология нейролингвистического программирования

1. Устно выполните задания для самоконтроля:

Какое место занимает речь в управлении организацией? Какие требования нужно предъявлять к речевому поведению сотрудника?

Назовите вербальные и невербальные средства общения.

Какие функции выполняют невербальные средства общения? Какие барьеры для понимания они могут создавать и как преодолеть шум?

Перечислите виды речевой деятельности. Какой из них, на ваш взгляд, занимает определяющее место в работе менеджера? Какой из видов речевой деятельности требует специальной подготовки (лингвистической, ораторской и т.д.)?

Что такое нейролингвистическое программирование? Как и в каких ситуациях можно использовать эти технологии в работе менеджера?

2. Ознакомьтесь с некоторыми правилами эффективной передачи вербальной информации для каждого из видов речевой деятельности. Дополните список.

Говорение	Слушание
• хорошая дикция, темп и интонация, орфоэпическая грамотность; • ясность и логика изложения; • точность словоупотребления, исключение двусмысленности;	• концентрация внимания на теме, цели сообщения; • внимание к невербальным средствам общения; • уточнение, проверка правильности понимания;
Письмо	Чтение

• орфографическая, пунктуационная и стилистическая грамотность; • соответствие требованиям оформления деловых бумаг; • логичность и последовательность построения текста;	• знание семантики используемых слов, работа со словарем; • умение выделить главное в письменном сообщении; • тематические распределения сообщений;
---	---

3. Любое общение требует прежде всего грамотности. Выполните упражнения.

- Пользуясь орфоэпическим словарём, поставьте ударение в словах

Договор, обеспечение, маркетинг, каталог, квартал, добыча, газопровод, досуг, упрочение, премировать, средства, оптовый, ходатайство

- Напишите диктант, оцените свою грамотность

Подлинник договора, прошнуровано и пронумеровано пятьдесят листов, работы приостановлены ввиду отсутствия специалиста, сдать отчёт в связи с окончанием работ, офис закрыт вследствие служебного расследования, юрисконсульт компании, рекламная кампания предприятия, согласно распоряжению генерального директора, бескомпромиссная сделка, возложить контроль качества начальника отдела закупок, прокомментируйте инцидент, выполнить условия договора в течение трёх недель, апеллировать к вышестоящему руководству, организационные недоработки, предварительная договорённость, специалист по программному обеспечению, приобретаемые товары и услуги

4. Поработайте с таблицами приложения. Проанализируйте невербальное поведение коллег, оцените себя.

5. Ознакомьтесь с выделяемыми психологами сигналами вступления в контакт, используйте в практике общения:

- отчетливое приветствие;
- обращение по имени;
- равенство положения (стоя, сидя);
- соблюдение оптимальной дистанции;
- доброжелательность, улыбка;
- зрительный контакт продолжительностью 3-5 сек. и частотой не реже 1 раза в минуту;
- движения должны быть нерезкими, неритмичными, с небольшой амплитудой;
- речь должна быть отчетливая, умеренная по темпу, тональности и громкости.

6. Определите, с какими жанровыми разновидностями деловой переписки вам приходится чаще сталкиваться? Выделите речевые клише, характерные для деловых бумаг.

7. Проанализируйте любую должностную инструкцию вашей компании. Выделите признаки официально-делового стиля.

8. Постройте коммуникативную ситуацию по предложенным направлениям, учитывая материалы лекции и дополнительной литературы. Проанализируйте её с точки зрения эффективности видов речевой деятельности.

- Роли: руководитель, подчиненный. Задача: получение от руководителя разъяснений к поручению.
- Роли: руководитель, подчиненный. Задача: сообщение о кадровых перестановках, в том числе затрагивающих подчиненного.

9. Напишите эссе на тему «Мои коммуникативные способности».

1. Ответьте на вопросы для самоконтроля:

- Что такое деловое общение? От чего зависит его эффективность?
- На каких уровнях происходит деловое общение?
- Какие существуют формы делового общения? Дайте им краткую характеристику.
- Каково основное требование к успешности делового общения?
- Какой стиль русского литературного языка обслуживает сферу деловой коммуникации? В чем его особенности?

2. Определите функциональный стиль приведённых текстов, предложений. Найдите отличительные признаки каждого стиля.

Текст	Стиль	Признаки
4.1. Стороны несут ответственность за невыполнение или ненадлежащее выполнение обязательств по настоящему Договору в соответствии с положениями настоящего Договора и действующим законодательством РФ. 4.2. В случае нарушения сроков оказания услуг и отчуждения прав Исполнитель обязуется оплатить Заказчику неустойку в размере 0,1% от стоимости, указанной в п. 3.1 Договора, за каждый день просрочки, кроме случаев, когда просрочка была письменно согласована Сторонами.		
При подготовке к финансовым сделкам невозможно обойтись без определения рыночной стоимости компании. Владелец заинтересован получить за свой бизнес больше суммарной стоимости всех активов предприятия. Покупатель, в свою очередь, захочет проверить, за что он платит, если знает, что суммарная сумма активов значительно ниже цены, по которой бизнес продают.		
Специфика академического дискурса предполагает при формировании такого устного выступления использование научно-популярного подстиля языка. Под запретом конструкции из канцелярского подстиля. Правильная, качественная речь будет насыщена подходящими общепонятными и специальными терминами, фразеологическими сочетаниями. С точки зрения синтаксиса в		

<i>таких высказываниях преобладают короткие предложения со свободным порядком слов, используются риторические вопросы, реже, чем в письменной речи, включаются осложняющие элементы и тем более многокомпонентные сложные предложения при наличии присоединительных конструкций.</i>		
<i>Мы проводим большую работу по популяризации академических работ наших авторов.</i> <i>Наши книги попадают в каталог Немецкой Книжной Палаты.</i> <i>Национальная Библиотека Германии получает данные о публикациях из нашего сервера автоматически.</i> <i>Ваши книжные данные будут оптимизированы и представлены большому количеству каталогов. Кроме того, мы предлагаем книги крупным дистрибьюторам и оптовым продавцам книг, а также обеспечиваем обзорными копиями журналистов и рецензентов.</i> <i>Каждая наша книга имеет международный стандартный номер ISBN, соответственно, книга доступна по всему миру.</i>		
<i>В глухой, далёкой деревне, где до ближайшей станции больше ста километров, где любая поездка становится целым путешествием, сама эта мысль казалась безумием. Жизненная стезя каждого человека здесь была ровной и прямой: после школы мальчики получали права на управление трактором и становились механизаторами, а самые смелые оканчивали водительские курсы и работали в селе шофёрами. Ездить по земле – вот удел человека. А тут летать на самолёте! На Кольку смотрели как на чудака, и отец надеялся, что вздорная идея как-нибудь сама собой улетучится из головы сына. Мало ли чего мы хотим в молодости! Жизнь – жестокая штука, она всё расставит по своим местам и равнодушно, как маляр, закрасит серой краской наши пылкие мечты, нарисованные в юности.</i>		

3. Составьте резюме, используя материалы таблицы лекции.

Модуль 4. Коммуникационный менеджмент и внутренняя среда организации

1. Вопросы самоконтроля:

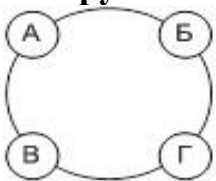
- Какую роль играют внутренние коммуникации в организации?

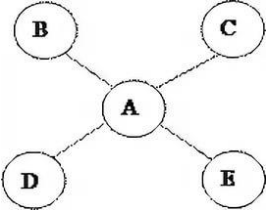
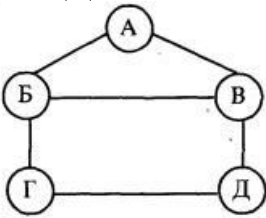
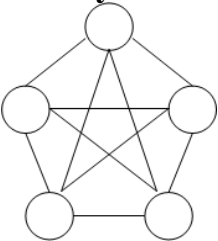
- Что свидетельствует об их эффективности?
- Как организованы потоки внутреннего обмена информацией? Какую роль играет неформальное общение?
- Какую роль играет корпоративная философия в продвижении организации на рынке? Каковы этапы формирования корпоративной философии? Каковы её составляющие?
- С какой целью проводится аудит внутренних коммуникаций?

2. Схематически представьте систему внутренних коммуникаций вашей организации. Укажите формы с помощью, которых осуществляется общение (см. образец в приложении к самостоятельной работе).
3. Каким образом осуществляются формальные коммуникации внутри вашей организации? Как организована обратная связь? Заполните таблицу

Уровни коммуникации	Способы, средства коммуникации	Обратная связь
Руководитель – руководитель звена, структурного подразделения		
Руководитель – рабочая группа		
Руководитель – подчинённый, рядовой сотрудник		
Руководители структурных подразделений		
Сотрудники разных структурных подразделений		

4. Познакомьтесь в предлагаемой литературе и Интернет-источниках с традиционно выделяемыми видами коммуникационных сетей в организации. В чем вы видите недостатки и преимущество каждой модели взаимодействия? Соотнесите со своей организацией.

Модель	Преимущества	Недостатки
1. Линейная («змея») 		
2. Круг 		

3. Звезда 		
4. Дом 		
5. Паутина 		

5. Как можно формировать корпоративную культуру? Приведите свои доводы, используйте сведения об опыте известных компаний.
6. Ознакомьтесь с доступной онлайн информацией о миссии таких компаний, как
 - ПАО «Сбербанк» <http://www.sberbank.com/ru/about/mission/> ;
 - ОАО «НК «Роснефть» [https://www.rosneft.ru/upload/site1/document_file/Kodeks_rus\(2\).pdf](https://www.rosneft.ru/upload/site1/document_file/Kodeks_rus(2).pdf)
 - Салон красоты Елены Сычёвой <http://es-studia.ru/philosophy.html>
 Насколько логичны, информативны, проработаны сведения о ценностных установках организации?
7. Разработана ли корпоративная философия в вашей компании? Определите основные ее цели, приоритеты, ценности. Если нет, предположите, какие идеи можно было бы положить в ее основу.
8. Проанализируйте эффективность построения внутренних коммуникаций в вашей компании с учётом материалов, полученных в результате выполнения самостоятельной работы. Выделите недостатки в работе внутренней системы информирования, наметьте пути решения (см. образец).

Модуль 5. Коммуникационный менеджмент и внешняя среда организации

1. Вопросы для самоконтроля:

- На что ориентированы внешние коммуникационные потоки организации?
- Каково значение успешного применения технологий «Public relations», «Investor relations», «Media relations», «Government relations»? Каково направление работы каждой из этих технологий?
- В чем разница между PR-технологией и коммуникационным менеджментом? Чем отличается PR от пропаганды?
- Что подразумевается под технологией Web 2.0? Каковы ее преимущества?
- Что называют социальной ответственностью бизнеса? Какие «за» и «против» существуют?

Что вы считаете верным?

- Какие механизмы реализации социальной политики вам известны?
- Каковы основные принципы обработки информации для массовой аудитории?

Выполните задания:

1. Опишите направления внешних коммуникаций, укажите способы установления связей.

Направление	Характеристика	Способы, инструменты установления связей
Investor relations		
Media relations		
Government relations		

2. Что такое деловая репутация? Какова её роль в капитализации бизнеса? Найдите в специализированной литературе примеры эффективно работающей корпоративной репутации.

3. Отметьте наиболее важные, на ваш взгляд, критерии оценки репутации компании:

- качество менеджмента,
- учёт долгосрочных перспектив,
- качество продукта,
- пример для подражания другими компаниями
- способность привлечь квалифицированных сотрудников,
- хорошо разработанная корпоративная философия, её соблюдение,
- финансовая стабильность,
- использование новых технологий
- долгосрочная инвестиционная привлекательность,
- ответственное отношение к обществу и окружающей среде.

Дополните список.

4. Заполните графы, охарактеризовав СМИ современного медийного рынка. От чего зависит выбор наиболее действенных каналов информирования масс?

География распространения

Федеральные СМИ	
Региональные СМИ	
Местные СМИ	

Тематическая направленность

Массовые издания	
Деловые издания	
Общественно-политические издания	
Профессиональные, специализированные издания	

5. Сопоставьте эффективность в работе «Media relations» Интернет-изданий и прессы.
6. Ниже представлены ситуации. Распишите возможные, желательные, на ваш взгляд внешние коммуникации компаний. Как будут реализованы локальные связи с общественностью? В каком направлении может двигаться компания, реализуя принцип КСО?

Небольшая фирма разместила свой офис на первом этаже жилого дома. Есть несколько недовольных жильцов.

В чердачном помещении жилого дома был проведён ремонт и организована творческая мастерская, проводящая мастер-классы по живописи.

В небольшом населённом пункте строится предприятие по переработке химических продуктов.

7. Эффективности пресс-релиза способствует соблюдение правила «перевернутого треугольника», где уровни расположены по степени важности. Выберите новость, создайте пресс-релиз.



Формы аттестации

Для проведения промежуточной и итоговой аттестации программы разработан фонд оценочных средств по программе, являющийся неотъемлемой частью учебно- методического комплекса, включают типовые задания, тесты и методы контроля, позволяющие оценить знания, умения.

Фонды оценочных средств соответствуют целям и задачам Программы, учебному плану и обеспечивают оценку качества подготовки обучающихся.

Объектами оценивания выступают:

- степень освоения теоретических знаний;
- уровень овладения практическими умениями и навыками по всем видам учебной работы.

Промежуточная аттестация (Самостоятельная работа) — оценка качества усвоения обучающимися содержания учебных блоков непосредственно по завершении их освоения, проводимая в форме самостоятельной работы.

Итоговая аттестация — квалификационный экзамен, проводимый с целью установления уровня знаний, обучающихся с учетом прогнозируемых результатов обучения и требований к результатам освоения образовательной программы. Итоговая аттестация обучающихся осуществляется в форме квалификационного экзамена посредством тестирования.

Слушатель допускается к итоговой аттестации после изучения тем образовательной программы в объеме, предусмотренном для лекционных и практических занятий и сдавший самостоятельные работы.

Оценка качества освоения учебных дисциплин проводится в процессе промежуточной аттестации в форме самостоятельной работы.

Оценка	Критерии оценки
Зачтено	Оценка « Зачтено » выставляется слушателю, если он твердо знает материал курса, грамотно и по существу использует его, не допуская существенных неточностей в ответе на тестовые вопросы, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения. Не менее 70% правильных ответов при решении тестов
Не зачтено	Оценка « Не зачтено » выставляется слушателю, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями решает практические вопросы или не справляется с ними самостоятельно. Менее 70% правильных ответов при решении тестов

Критерии оценки обучающихся

Практическая подготовка — вид учебных занятий, в процессе которых обучающиеся самостоятельно выполняют определенные учебной программой задачи.

Самостоятельная работа - учебная, учебно-исследовательская работа обучающихся, по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия. сдается для проверки преподавателю

Критерии оценки знаний обучающихся на квалификационном экзамене

Оценка	Количество правильных ответов при тестировании
«5»	15-20
«4»	12-14
«3»	7-11
«2»	6 и менее

Оценки «отлично» заслуживает обучающийся, обнаруживший всестороннее, систематическое и глубокое знание учебно-программного материала, умение свободно выполнять задания, предусмотренные программой, усвоивший литературу, рекомендованную программой. Как правило, оценка «отлично» выставляется обучающимся, усвоившим взаимосвязь основных понятий дисциплины, проявившим творческие способности в понимании, изложении и использовании учебно- программногo материала.

Оценки «хорошо» заслуживает обучающийся, обнаруживший полное знание учебно-программного материала, успешно выполняющий предусмотренные в программе задания, усвоивший литературу, рекомендованную в программе. Как правило, оценка «хорошо» выставляется обучающимся, показавшим систематический характер знаний по дисциплине и способным к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности.

Оценки «удовлетворительно» заслуживает обучающийся, обнаруживший знания основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по специальности, справляющийся с выполнением заданий, предусмотренных программой, знакомый с основной литературой, рекомендованной программой. Как правило, оценка «удовлетворительно» выставляется обучающимся, допустившим погрешности в ответе на экзамене и при выполнении экзаменационных заданий, но обладающим необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, обнаружившему пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустившему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных Программой заданий. Как правило, оценка

«неудовлетворительно» ставится обучающимся, которые не могут продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности.

Обучающийся, получивший отрицательную оценку, получает возможность пересдать тест повторно.

К итоговой аттестации допускаются лица, выполнившие требования, предусмотренные программой и успешно сдавшие самостоятельную работу.

Оценочный материал по самостоятельной работе

Задание выполняется в письменной форме и предоставляется преподавателю-практику, посредством сети интернет, для оценки практической подготовки.

Модуль 1. Коммуникативная компетенция менеджера. Коммуникативная структура организации

Цель: получить представление о профессиональных компетенциях менеджера, связанных с коммуникативными умениями и навыками; закрепить теоретические основы дисциплины, применить знания при общем анализе коммуникативной ситуации в организации.

Задачи:

9. Изучить требования ФГОС по направлению подготовки «Менеджмент»
10. Выделить требования к профессиональным, общепрофессиональным и общекультурным компетенциям по образовательной дисциплине. Провести самоанализ уровня сформированности коммуникативных компетенций.
11. Закрепить изученный лекционный материал, материал учебных пособий/источников через выполнение предложенных заданий практической работы.
12. Сформировать представление о коммуникационном менеджменте как самостоятельном направлении в функционировании организации, его задачах.
13. Систематизировать знания о внутренних и внешних потоках коммуникации, особенностях коммуникационного процесса.

Рекомендации к выполнению работы:

- ознакомиться с конспектом лекции и рекомендуемой литературой;
- найти Интернет-источники дополнительной информации по теме модуля;
- подобрать материалы к практическим заданиям №3, 5, 6 (Практическая работа);
- выполнить задание №1 и №2, оформив результаты в электронной форме;
- ответить на вопросы анкеты задания №3, оценить собственные компетенции.

Требования к оформлению: Использование фигур для составления схемы на усмотрение слушателя. Выделение элементов одного иерархического уровня цветом, формой и шрифтом. Шрифт сопроводительного текста (комментария) - Times New Roman, размер шрифта – 12 или 14. Результат сохраняется в формате MS Office Word.

Задание №1

Составьте общую схему коммуникационных потоков организации, в которой вы работаете, отразите внутренние и внешние потоки взаимодействия.

Задание №2

Проанализируйте функционирование организации с точки зрения основ коммуникационного менеджмента. Как решаются задачи этого направления? Чему, на ваш взгляд, следует уделить большее внимание для более эффективной работы коллектива и организации в целом?

Задание №3

Отметьте необходимые, на ваш взгляд, качества менеджера, поставив баллы от 1 до 5, где 5 – максимальный балл. Дополните список, если необходимо.

Качество	Балл
Знание экономики	
Знание теории управления персоналом	

Знание внутренней и внешней структуры организации, понимание процессов в её функционировании	
Знания маркетинга	
Умение руководить людьми	
Умение планировать и распределять работу	
Умение увлечь, заинтересовать людей	
Умение контролировать работу	
Умение ладить с людьми, сглаживать и решать конфликты	
Требовательность к себе	
Требовательность к другим	
Работоспособность, трудолюбие	
Способность к нестандартным решениям	
Воспитанность, сдержанность	
Скромность	
Обязательность	

Какими качествами вы обладаете в полной мере, а какие следует развить? Напишите небольшое эссе на заданную тему.

Модуль 2. Речевой аспект управления организацией. Технология нейролингвистического программирования

Цель: получить знания о роли уровня речевой подготовки при управлении организацией и межличностном общении, способах совершенствования речевых умений, применить знания при анализе своей речевой компетенции.

Задачи:

1. Закрепить материал лекции 2, ознакомиться с материалом пособий/ источников через выполнение предложенных заданий практической работы.
2. Совершенствовать письменную и устную речь, создавая тексты разных жанров при выполнении заданий практической работы.
3. Изучить приемы рационального чтения, методы обработки текста.
4. Провести самоанализ речевых навыков, выделить слабые места, наметить пути совершенствования.

Рекомендации к выполнению работы:

- ознакомиться с конспектом лекции и рекомендуемой литературой;
- найти Интернет-источники дополнительной информации по теме модуля;
- ознакомиться с материалами приложений к самостоятельной работе модуля;

- Выполните упражнение 1: проанализируйте свои коммуникативные способности, попросите коллег оценить свои и ваши навыки общения;
- используйте полученные знания для анализа коммуникативной ситуации, её эффективного построения.

Задания для самостоятельной работы:

- выполните упражнения п. 2.1. и 2.2. в книге И.Г. Брадецкой и Н.Ю. Соловьёвой
- проанализируйте 10 правил эффективного слушанья Кита Дэвиса (Приложение 2), оцените свои способности слушанья
- проанализируйте свои деловые письма, выделите в них достоинства и недостатки, постройте письмо с учётом требований, данных в лекции;
- наблюдайте за качеством устной речи коллег, попробуйте построить общение с использованием приёмов НЛП;
- познакомьтесь с методикой рационального чтения (Приложение 1), выберите для себя вариант, оптимальный при работе с большим потоком текстовой информации, воспользуйтесь им при чтении рабочей документации

Упражнение 1. Самооценка коммуникативных способностей

Допишите определение

Человек, владеющий навыком эффективной коммуникации – это...

Определите свои сильные и слабые стороны способности предавать и получать информацию, заполните таблицу.

Мои сильные стороны	Мои слабые стороны

Попросите оценить ваши способности коллегу, приятеля. В чем ваши списки совпали? Есть ли расхождение? В чем вы хотели бы усовершенствоваться? Что для этого необходимо?

Модуль 3. Деловое общение как коммуникационная категория

Цель: получить знания о деловом общении как коммуникационной категории, его формах, применить свои знания в практике профессионального общения

Задачи:

1. Закрепить материал лекции 3, ознакомиться с материалом пособий/ источников через выполнение предложенных заданий практической работы.
2. Ответить на вопросы для самоконтроля.

3. Совершенствовать письменную и устную речь, создавая тексты разных жанров при выполнении заданий практической работы.
4. Отбирать, выделять специфические языковые средства стиля русского литературного языка, обслуживающего сферу деловой коммуникации.
5. Учиться создавать эффективное деловое письмо.
6. Выстроить для себя систему речевого поведения и психологического воздействия, выбрать стиль поведения во время переговоров.

Рекомендации к выполнению работы:

- ознакомиться с конспектом лекции и рекомендуемой литературой;
- найти Интернет-источники дополнительной информации по теме модуля;
- используйте полученные знания для анализа коммуникативной ситуации, её эффективного построения.

Задания для самостоятельной работы:

1. Прочитайте книгу Подгорная А.И., Грудина С.И. Менеджмент делового общения и эффективные коммуникации.— Казань: Казанский (приволжский) федеральный университет, 2012 г. http://kpfu.ru/docs/F612452197/Podg.Grud_pos_2.pdf
2. Проанализируйте табл. 1 «Необходимые знания и навыки ведения переговоров» стр. 14 , табл. 2 «Активные и пассивные технологии ведения переговоров» с. 25. С какими приёмами вам приходится сталкиваться в практике профессионального общения? Какими вы владеете хорошо, не очень хорошо?
3. Понаблюдайте за поведением участников переговоров. Отметьте особенности их вербального и невербального поведения. Воспользуйтесь таблицей.
4. Используя практические советы пособия, постройте переговорный процесс, проведите самоанализ.

Этапы, стадии, элементы переговорного процесса		Описание	Примечания
1. Тема, содержание переговоров			
2. Как осуществлялась подготовка переговоров?			
3. Процесс переговоров	Как установлен контакт между партнёрами?		
	Каково их эмоционально-психическое состояние? Какие невербальные сигналы используются в процессе общения?		
	Сформулированы ли задачи переговорного процесса?		
	Уточнены ли исходные позиции сторон?		
	Как происходит поиск взаимовыгодного решения? Какие речевые методики используются переговорщиками?		
	Как построена аргументация выгоды предложений партнёрами?		
	Насколько хорошо налажена обратная связь?		
	Есть ли барьеры в понимании? Какие шумы мешают коммуникации?		
	Есть ли попытки давления? Как они преодолеваются?		
	Как сформулированы договорённости? Соблюдается ли чёткость их формулировок?		

	• Как организован выход из процесса переговоров?		
--	--	--	--

Сделайте выводы об успешности процесса коммуникации. Что на ваш взгляд стоило бы изменить? Что улучшило бы исход переговоров?

Модуль 4. Коммуникационный менеджмент и внутренняя среда организации

Цель: получить знания о современных тенденциях развития внутренних коммуникаций в компании, научиться анализировать, критически оценивать информационную ситуацию в компании, находить недостатки и пути их устранения.

Задачи:

1. Закрепить материал лекции 4, ознакомиться с материалом пособий/ источников через выполнение предложенных заданий практической работы.
2. Ответить на вопросы для самоконтроля.
3. Анализировать качество внутренних коммуникаций в организации, находить решения по преодолению трудностей обмена информацией.

Рекомендации к выполнению работы:

- ознакомиться с конспектом лекции и рекомендуемой литературой;
- найти Интернет-источники дополнительной информации по теме модуля;
- подобрать материалы к практическим заданиям №1,3, 4 (Практическая работа);
- выполнить задание №1, оформив результаты в электронной форме по образцу (Приложение к самостоятельной работе модуля 4).

Требования к оформлению: Использование фигур для составления схемы на усмотрение слушателя. Выделение элементов одного иерархического уровня цветом, формой и шрифтом. Шрифт сопроводительного текста (комментария) - Times New Roman, размер шрифта – 12 или 14. Результат сохраняется в формате MS Office Word.

Задание 1

Проведите анкетирование сотрудников вашей организации. Обработайте результаты, выявите недостатки в системе работы внутренних коммуникаций. Наметьте пути их устранения.

Модуль 5. Коммуникационный менеджмент и внешняя среда организации

Цель: получить знания о современных тенденциях развития внешних коммуникаций в компании, научиться анализировать, критически оценивать информационную ситуацию в компании, находить недостатки и пути их устранения.

Задачи:

1. Закрепить материал лекции 5, ознакомиться с материалом пособий/ источников через выполнение предложенных заданий практической работы.
2. Ответить на вопросы для самоконтроля.
3. Анализировать качество внешних коммуникаций в организации, находить решения по преодолению трудностей обмена информацией.

Рекомендации к выполнению работы:

- ознакомиться с конспектом лекции и рекомендуемой литературой, материалами приложения;
- найти Интернет-источники дополнительной информации по теме модуля;
- выполнить задание №1, оформив результаты в электронной форме в виде таблицы.

Требования к оформлению: Использование фигур для составления схемы на усмотрение слушателя. Выделение элементов одного иерархического уровня цветом, формой и шрифтом. Шрифт сопроводительного текста (комментария) - Times New Roman, размер шрифта – 12 или 14. Результат сохраняется в формате MS Office Word.

Задание 1

Проведите аудит внешних коммуникаций вашей организации. Обработайте результаты, выявите недостатки в системе. Продумайте пути их устранения.

Опросный лист для оценки системы внешних и внутренних коммуникаций организации

1. Стратегии организации

- основные этапы развития предприятия
- приоритетные направления в деятельности
- основные конкурентные преимущества
- стратегические цели развития бизнеса

2. Экономическая, производственная и маркетинговая политика

- позиционирование в рыночной нише
- стратегия продвижения продукции
- портрет потребителя
- узнаваемость бренда
- конкурентная среда, сильные стороны конкурентов

3. Информационная политика, управление информацией

- виды и количество мероприятия для прессы за последний год
- события, получившие резонанс в СМИ
- достижения в формировании имиджа и репутации
- как проводится анализ информационного пространства
- как осуществляется управление коммуникациями
- внешние и внутренние коммуникации
- необходимость в корректировке образа компании в СМИ

4. Социальная политика

- взаимоотношения с местными и федеральными властями
- участие в федеральных и муниципальных социальных программах
- участие в деятельности политических, государственных и общественных структур
- благотворительная деятельность

5. Кадровая политика

- основные принципы корпоративной культуры
- корпоративные традиции
- степень текучести кадров
- репутация руководителя в коллективе
- на чем строится мотивация и лояльность персонала
- каков социальный пакет для сотрудников

Итоговое тестирование

1. Коммуникационный менеджмент включает работу по следующим направлениям:
 - выработка коммуникационной политики, разработка стратегий коммуникации;
 - организация взаимодействия со СМИ, общественностью, госструктурами;
 - проведение аналитических мероприятий, прогнозирование дальнейших путей коммуникационного развития
 - все вышеперечисленное
2. Построение эффективного письменного или устного высказывания для решения профессиональных и личных задач является:
 - коммуникативной компетенцией;
 - социокультурной компетенцией;
 - лингвистической компетенцией;
 - профессиональной компетенцией
3. Коммуникационный менеджмент в области внутренних коммуникаций выполняет задачи:
 - регулирования потоков коммуникации и снижения барьеров в ее процессе;
 - формирования мотивации сотрудников, их удовлетворённости своим трудом;
 - поддержание корпоративного имиджа компании и продвижение ее на рынке;
 - все вышеперечисленное
4. Организация традиционных мероприятий при работе с сотрудниками и партнёрами относится к ... функции коммуникационного менеджмента:
 - интегративной
 - ритуальной
 - информационной
 - образовательной
5. Работа по созданию положительного имиджа организации, ее репутации относится к ... функции коммуникационного менеджмента:
 - функции самопрезентации
 - интегративной
 - контактоустанавливающей
 - информационной
6. Система социального взаимодействия внутри организации и между организацией и ее средой – это:
 - корпоративная философия
 - корпоративные коммуникации
 - связи с общественностью
 - паблисити
7. Система корпоративных коммуникаций включает
 - связи с общественностью
 - межличностное формальное и неформальное общение
 - маркетинговые коммуникации
 - все вышеперечисленное

8. Обмен официальной информацией между представителями иерархически разных уровней в структуре организации:
- вертикальные коммуникации
 - горизонтальные коммуникации
 - внешние коммуникации
 - слухи
9. Неформальная вербальная форма обмена информацией, отличающаяся тематической ограниченностью и невысокой степенью достоверности:
- репортаж
 - слух
 - деловое письмо
 - интервью
10. Барьерами понимания в процессе коммуникации могут быть:
- разный уровень образования и воспитания реципиента и коммуникатора
 - принадлежность к разным культурным и мировоззренческим традициям
 - физическое недомогание одного из участников общения
 - все вышеперечисленное
11. Технология НЛП:
- позволяет управлять человеком с помощью методов психологического воздействия
 - учит управлять эффективностью общения с помощью языковых средств
 - позволяет учитывать невербальные сигналы в процессе коммуникации
 - стимулирует положительный настрой участников в процессе обмена информацией
12. Общественное, экспертное, личное мнение об организации, сложившиеся на основе делового опыта – это:
- корпоративные имидж
 - корпоративная репутация
 - корпоративная ответственность
 - корпоративное восприятие
13. Корпоративная философия – это:
- комплекс норм поведения, принятый всеми членами коллектива и закреплённый официально
 - отождествление себя сотрудником с организацией, ее продуктом
 - основополагающая идея организации, закреплённая документом и объединяющая всех членов трудового коллектива
 - система управления предприятием в целях достижения максимального продвижения на рынке
14. Слабая корпоративная философия или ее отсутствие:
- отрицательно влияет на репутацию компании
 - способствует текучке кадров
 - способствует понижению экономических показателей работы организации
 - все вышеперечисленное
15. Разработка корпоративного дизайна способствует:
- созданию зрительного образа предприятия, продукции

- идентификации потребителем продукта
- узнаваемость во внешней среде
- всего вышеперечисленного

16. Под корпоративной социальной ответственностью понимают:

- инструмент коммуникационного менеджмента и связей с общественностью
- функционирования предприятия в целях повышения связей с общественностью
- соблюдение трудового права
- осознание предприятием ответственности своей роли в жизни общества

17. Использование новых медийных технологий в бизнесе способствует:

- установке обратной связи с участниками коммуникации
- созданию доверительного отношения к длительности организации
- привлечение клиентов за счет интенсивной рекламы
- все вышеперечисленное

18. самый распространённый информационный жанр, отличающийся сжатостью, оперативностью и активно использующийся на новостных порталах, в периодике:

- репортаж
- интервью
- заметка
- статья

19. Требованиями к работе с представителями средств массовой информации относятся:

- сегментация СМИ
- организация информационных поводов
- своевременное предоставление достоверной информации
- все вышеперечисленное

20. Аудит корпоративных коммуникаций в компании позволяет:

- выявить недостатки в процессах внутреннего и внешнего информационного обмена
- регулировать эффективность и этичность делового и межличностного общения в организации
- контролировать формирование корпоративной репутации
- все вышеперечисленное

Список литературы и методических пособий

1. Балашов А.П. Теория менеджмента: Учебное пособие /. - М.: Вузовский учебник: НИЦ ИНФРА-М, 2015.
2. Емельянова Е.А. Деловые коммуникации: учебное пособие. – Томск: Эль-Контент, 2014 – 122 с.
3. Крылов А.Н. Коммуникационный менеджмент. Теория и практика взаимодействия бизнеса и общества. – М.: ИКАР, 2015. – 352 с.
4. Лазарева Л.В. Развитие коммуникативной компетентности у студентов – будущих менеджеров. – Вестник ТГПУ. 2010. Выпуск 12 (102)
5. Мексон М., Альберт М., Хедоури Ф. Основы менеджмента. – М.: Вильямс, 2016.
6. Бендлер Р., Гриндер Дж. Рефрейминг: ориентация личности с помощью речевых стратегий. - Воронеж: НПО "МОДЭК", 1995.
7. Везовски К. Сигналы успеха: шесть приёмов, которые помогут выглядеть уверенно – статья Harvard Business Review от 14.06.2017 г. <http://hbr-russia.ru/karera/kommunikatsii/p21351/>
8. Гойхман О.Я., Надеина Т.М. Речевая коммуникация. – М.: Инфра-М, 2017.
9. Карепина С. Искусство делового письма. Законы, хитрости, инструменты. – М.: Манн, Иванов и Фербер, 2010
10. Пиз А. Язык телодвижений. Как читать мысли окружающих по их жестам. - М.: Изд-во Эксмо, 2006.
11. Ром Н. Скрытое управление человеком. НЛП в действии. М.:Ардис, 2014. http://www.e-reading.club/chapter.php/1023040/11/Rom_-_Skrytoe_upravlenie_chelovekom._NLP_v_deystvii.html
12. Зельдович Б.З. Деловое общение: Учебное пособие.- М.:Альфа-Пресс, 2007 г.
13. Карепина С. Искусство делового письма. Законы, хитрости, инструменты. – М.: Манн, Иванов и Фербер, 2010 г.
14. Солганик Г.Я. Стилистика текста. – М.: Флинта: Наука, 2006 г. <https://refdb.ru/look/2567863-pall.html>
15. Подгорная А.И., Грудина С.И. Менеджмент делового общения и эффективные коммуникации.– Казань: Казанский (приволжский) федеральный университет, 2012 г. http://kpfu.ru/docs/F612452197/Podg.Grud_pos_2.pdf
16. Минаева Л.В. Внутрикорпоративные связи с общественностью. Теория и практика. М.: Аспект Пресс, 2010 г.
17. Мексон М., Альберт м., Хедоури Ф. Основы менеджмента. М.: Вильямс – 2016 г.
18. Петрова Е.А. Внутриорганизационные коммуникации. Построение системы эффективных внутриорганизационных коммуникаций на примере компании Google // Экономика и менеджмент инновационных технологий. 2014. № 3. Ч. 1 [Электронный ресурс]. URL: <http://ekonomika.snauka.ru/2014/03/4181>
19. Сальникова Л.С. Современные коммуникационные технологии в бизнесе: Учебник для студентов вузов. М.,: Аспект Пресс, 2015 г. (для самостоятельного поиска)
20. Материалы ресурса <https://praxiscom.ru/sistema-vnutrennih-kommunikatsiy-fun/>
21. Сальникова Л.С. Современные коммуникационные технологии в бизнесе: Учебник для студентов вузов. – М., Аспект Пресс, 2015. (для самостоятельного поиска)
22. Сальникова Л.С. Репутация в российском бизнесе: технологии создания и укрепления. – М.:Вершина, 2008.
23. Кривоносов А.Д., Филатова О.Г., Шишкина М.А. Основы теории связей с общественностью. – СПб.: Питер, 2010.
24. Крылов А.Н. Коммуникационный менеджмент. Теория и практика взаимодействия бизнеса и общества. – М.: ИКАР, 2015.
25. Минаева Л.В. Внутрикорпоративные связи с общественностью. Теория и практика. – М.: Аспект-Пресс, 2010.
26. Почепцов Г. Теории коммуникаций. – М.: Рефл-бук, Ваклер, 2001.