

МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
(МИНТРАНС РОССИИ)
ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ВОЗДУШНОГО ТРАНСПОРТА
(РОСАВИАЦИЯ)
ФГБОУ ВО «САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ ГРАЖДАНСКОЙ АВИАЦИИ»
(ФГБОУ ВО СПбГУ ГА)



Первый
проректор – проректор
по учебной работе
Н.Н. Сухих

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
КОММУНИКАЦИОННЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ**

Направление подготовки
43.03.01 Сервис

Направленность программы (профиль)
Сервис в сфере воздушного транспорта

Квалификация выпускника
бакалавр

Форма обучения

очная

Санкт-Петербург
2017

1 Цели освоения дисциплины

Целью изучения дисциплины «Коммуникационный менеджмент» является получение знаний о теоретических основах коммуникационного менеджмента и формирование представлений о сфере организационных коммуникаций.

Задачами освоения дисциплины являются:

- определить сущность коммуникационного менеджмента, сферу его применения в сервисной деятельности;
- знакомство студентов с особенностями коммуникации в устной и письменных формах на русском и иностранных языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия в области коммуникационного менеджмента в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте;
- знакомство студентов с техникой мотивирования сотрудников на активную деятельность и развитие организации, с особенностями работы в команде, с механизмом толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий в обществе для построения эффективной коммуникации в области коммуникационного менеджмента в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте;
- знакомство студентов с основными правилами процесса сервиса в комплексе коммуникационных кампаний и мероприятий, с механизмом разработки технологии процесса сервиса, с методикой развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя с помощью аппарата коммуникационного менеджмента на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта;
- знакомство студентов с основными принципами коммуникационной работы в контактной зоне с потребителем, методика консультирования, согласования вида, формы и объема процесса сервиса, правила взаимодействия с потребителем в контактной зоне, консультирования, согласования вида, формы и объема процесса сервиса на воздушном транспорте;
- изучить процесс управления внешними и внутренними коммуникациями;
- обозначить факторы повышения эффективности коммуникационного менеджмента;
- изучить методы и формы социально-психологических исследований, применяемых в коммуникационном менеджменте.

Дисциплина «Коммуникационный менеджмент» обеспечивает подготовку выпускника к сервисному и организационно-управленческому виду профессиональной деятельности.

2 Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Коммуникационный менеджмент» представляет собой дисциплину по выбору, относящуюся к Вариативной части Блока 1 Дисциплины (модули).

Данная дисциплина базируется на результатах обучения, сформированных у студента при освоении дисциплин: «Культурология», «Русский язык и культура речи», «Межличностная коммуникация», «Деловое общение персонала», «Иностранный язык».

Дисциплина «Коммуникационный менеджмент» является обеспечивающей для дисциплины «Деловой иностранный язык».

Дисциплина изучается в 2 семестре

3 Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
Способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-3)	Знать: - особенности коммуникации в устной и письменных формах на русском и иностранных языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия в области коммуникационного менеджмента в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте; Уметь: - решать задачи коммуникации в устной и письменных формах на русском и иностранных языках межличностного и межкультурного взаимодействия в области организации связи и с помощью механизмов PR с общественностью при продвижении предприятий сервиса на воздушном транспорте; Владеть: - технологиями PR-коммуникаций в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия в области организации связи с общественностью в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.
Способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные,	Знать: - техники мотивирования сотрудников на активную деятельность и развитие организации, особенности работы в команде, механизм толерантного восприятия социальных, этнических,

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
<p>этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-4)</p>	<p>конфессиональных и культурных различий в обществе для построения эффективной коммуникации в области коммуникационного менеджмента в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте;</p> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - принимать организационно-управленческие решения в нестандартных коммуникационных ситуациях и конфликтах учитывая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия, эффективно и производительно работать в команде при создании PR-кампании, используя механизм толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий в обществе для построения эффективной коммуникации в области коммуникационного менеджмента в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - методами поддержки и контроля благоприятного психологического климата в коллективе с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий, основными PR-технологиями в сфере межкультурных коммуникаций, с использованием механизма толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий в обществе для построения эффективной коммуникации в области коммуникационного менеджмента в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.
<p>Готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя (ОПК-2)</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основные правила процесса сервиса в комплексе коммуникационных кампаний и мероприятий, механизм разработки технологии процесса сервиса, методiku развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя с помощью аппарата коммуникационного менеджмента на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - грамотно составлять концепции, планы, графики коммуникационных программ с учетом требований

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
	<p>потребителя, разрабатывать технологии процесса сервиса, методику развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя с помощью аппарата коммуникационного менеджмента на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта;</p> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками работы по повышению коммуникационной квалификации сотрудников в системе сервиса, навыками конструирования технологий процесса сервиса, методику развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя с помощью аппарата коммуникационного менеджмента на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.
<p>Готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса (ПК-11)</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основные принципы коммуникационной работы в контактной зоне с потребителем, методика консультирования, согласования вида, формы и объема процесса сервиса, правила взаимодействия с потребителем в контактной зоне, консультирования, согласования вида, формы и объема процесса сервиса на воздушном транспорте; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - применять методы коммуникационного менеджмента в сфере сервисной деятельности, работать в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса на воздушном транспорте; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками консультирования в вопросах коммуникационного менеджмента в сервисной деятельности, навыками работы в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса на воздушном транспорте.

4 Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единицы, 108 академических часа.

Наименование	Всего часов	Семестр
		2
Общая трудоемкость дисциплины	108	108
Контактная работа:	72,3	72,3
лекции	36	36
практические занятия	36	36
семинары	—	—
лабораторные работы	—	—
курсовая работа (проект)	—	—
Самостоятельная работа студента	27	27
Промежуточная аттестация	9	9
контактная работа	0,3	0,3
самостоятельная работа по подготовке к зачёту	8,7	8,7

5 Содержание дисциплины

5.1 Соотнесения тем дисциплины и формируемых компетенций

Темы дисциплины	Количество часов	КОМПЕТЕНЦИИ				Образовательные технологии	Оценочные средства
		ОК-3	ОК-4	ОПК-2	ПК-11		
Тема 1. Понятие коммуникационного менеджмента	14	+	+	+	—	Л, ПЗ, СРС, ВК	УО, Сщ
Тема 2. Коммуникационный менеджмент в работе с персоналом	21	+	+	+	+	Л, ПЗ, СРС, КС	УО, Сщ
Тема 3. Коммуникационный менеджмент в кризисных ситуациях	20	—	+	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ, 3
Тема 4. Коммуникационный менеджмент в коммерческом секторе	14	—	+	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 5. Коммуникационный менеджмент в государственных и гражданских некоммерческих	16	+	+	+	—	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ

Темы дисциплины	Количество часов	КОМПЕТЕНЦИИ				Образовательные технологии	Оценочные средства
		ОК-3	ОК-4	ОПК-2	ПК-11		
организациях							
Тема 6. Коммуникационный менеджмент в международной деятельности	14	+	+	+	—	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Итого по дисциплине	99						
Промежуточная аттестация	9						
Всего по дисциплине	108						

Сокращения: Л – лекция, ПЗ – практические занятия, КС – круглый стол, СРС – самостоятельная работа студента, ВК – входной контроль, УО – устный опрос, З – задание.

5.2 Темы дисциплины и виды занятий

Наименование темы дисциплины	Л	ПЗ	С	ЛР	СРС	КР	Всего часов
Тема 1. Понятие коммуникационного менеджмента	6	4	—	—	4	—	14
Тема 2. Коммуникационный менеджмент в работе с персоналом	6	8	—	—	7	—	21
Тема 3. Коммуникационный менеджмент в кризисных ситуациях	6	8	—	—	6	—	20
Тема 4. Коммуникационный менеджмент в коммерческом секторе	6	4	—	—	4	—	14
Тема 5. Коммуникационный менеджмент в государственных и гражданских некоммерческих организациях	6	6	—	—	4	—	16
Тема 6. Коммуникационный менеджмент в международной деятельности.	6	6	—	—	2	—	14
Итого за семестр 2	36	36	—	—	27	—	99
Промежуточная аттестация в форме зачета							9
Итого по дисциплине							108

Сокращения: Л – лекция, ПЗ – практические занятия, СРС – самостоятельная работа студента, КР – курсовая работа, ЛР – лабораторные работы, С – семинары, КС – круглый стол.

5.3 Содержание дисциплины

Тема 1 Понятие коммуникационного менеджмента

Определение основных понятий коммуникационного менеджмента. Объект, предмет коммуникационного менеджмента. Сфера его применения. Сущность и значение информации в развитии коммуникационного пространства современного общества. Опасности и угрозы, возникающие в этом процессе, основные требования информационной безопасности. Виды организационно-управленческих решений в нестандартных коммуникационных ситуациях. Коммуникационный менеджмент как процесс: постановка цели; сбор, анализ и обработка управленческой информации. Выявления альтернатив по решению целей; стратегическое планирование. Выбор аудиторий и средств коммуникации; организация работ по реализации планов. Мотивация участников; контроль результатов; сбор и анализ информации по предварительным итогам работы по реализации планов (для самостоятельного изучения). Формирование бюджета, оценка эффективности и результата (для самостоятельного изучения). Особенности коммуникации в устной и письменных формах на русском и иностранных языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия в области коммуникационного менеджмента в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Техники мотивирования сотрудников на активную деятельность и развитие организации, особенности работы в команде, механизм толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий в обществе для построения эффективной коммуникации в области коммуникационного менеджмента в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Основные правила процесса сервиса в комплексе коммуникационных кампаний и мероприятий, механизм разработки технологии процесса сервиса, методику развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя с помощью аппарата коммуникационного менеджмента на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

Тема 2 Коммуникационный менеджмент в работе с персоналом

Особенности коммуникационного менеджмента при подборе и приеме кадров и их адаптации. Повышение квалификации. Продвижение по службе. Увольнение сотрудников. Задачи коммуникационного менеджмента в формировании корпоративной культуры. Способность управленца к коммуникации. Способность управленца к коммуникации в устной и письменной формах. Способность управленца к коммуникации на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия. Особенности персонала предприятия сервиса авиатранспортной отрасли воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия. Основные принципы коммуникационной работы в контактной зоне с потребителем, методика

консультирования, согласования вида, формы и объема процесса сервиса, правила взаимодействия с потребителем в контактной зоне, консультирования, согласования вида, формы и объема процесса сервиса на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения).

Тема 3 Коммуникационный менеджмент в кризисных ситуациях

Работа с персоналом в кризисных ситуациях. Разрешение конфликтов в рабочих коллективах. Типология кризисных ситуаций. Социально-психологические факторы управления. Социально-психологические факторы управления кризисными ситуациями в организации. Способность управленца работать команде. Толерантность восприятия. Толерантность восприятия социальных и этнических различий. Толерантность восприятия конфессиональных и культурных различий. Толерантность восприятия как способ преодоления конфликта (для самостоятельного изучения).

Тема 4 Коммуникационный менеджмент в коммерческом секторе

Коммуникационный менеджмент в работе с клиентами, конкурентами, инвесторами, общественностью в мезо-среде фирмы. Коммуникационный менеджмент во взаимоотношениях с органами государственного и местного управления. Функции коммуникационного менеджмента в коммерческом секторе. Роль отраслевых ассоциаций в системе коммуникационного менеджмента. Роль коммуникационного менеджмента в маркетинговой политике. Структура отдела корпоративной коммуникации. Коммуникативный менеджмент в рамках предприятия сервиса транспортной отрасли. Разработка технологий процесса сервиса. Развитие системы клиентских отношений с учетом требований потребителя. Особенности подготовки персонала предприятия сервиса к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса (для самостоятельного изучения).

Тема 5 Коммуникационный менеджмент в государственных и гражданских некоммерческих организациях

Связи с общественностью в государственных организациях, лоббизм, развитие форм работы с общественностью в политических и общественных организациях. Управление политическим и социальным маркетингом. Специфика коммуникационного менеджмента в некоммерческой сфере. Функции и организация информационных служб при правительственных органах. Пресс-служба Президента РФ. Особенности коммуникационного менеджмента во внешнеполитических ведомствах. Структура и направления работы департамента печати и информации МИД РФ. Организация пресс-центра МИД РФ. Коммуникационный менеджмент в органах законодательной власти, на уровне органов местного самоуправления. Взаимодействие депутата с избирателями. Формы работы с общественностью политических и общественных организаций (для самостоятельного изучения).

Тема 6. Коммуникационный менеджмент в международной деятельности

Проблемы менеджмента в условиях глобализации. Проблемы менеджмента в условиях международной интеграции. Интернет как новая коммуникативная среда. Понятие «этнопсихологических особенностей». Этнопсихологические особенности менеджмента. Этнопсихологические особенности менеджмента в многонациональных коллективах. Транснациональные коммуникационные агентства. Эффективность взаимодействия. Пути повышения эффективности взаимодействия. Пути повышения эффективности взаимодействия отделов корпоративной коммуникации и коммуникационных агентств (для самостоятельного изучения).

5.4 Практические занятия

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
1	Практическое занятие № 1. «Коммуникационный менеджмент как процесс»	2
1	Практическое занятие № 2. «Сущность и значение информации в развитии коммуникационного пространства современного общества»	2
2	Практическое занятие № 3. «Особенности коммуникационного менеджмента при подборе и приеме кадров и их адаптации» Подготовка к круглому столу	2
2	Практическое занятие № 4. «Повышение квалификации»	2
2	Практическое занятие № 5. «Продвижение по службе: ключевые аспекты»	2
2	Практическое занятие № 6. «Задачи коммуникационного менеджмента в формировании корпоративной культуры»	2
3	Практическое занятие № 7. «Коммуникационный менеджмент в кризисных ситуациях» Подготовка к выполнению заданий	2
3	Практическое занятие № 8. «Работа с персоналом в кризисных ситуациях»	2
3	Практическое занятие № 9. «Разрешение конфликтов в рабочих коллективах и при работе с клиентами»	2
3	Практическое занятие № 10. «Толерантность восприятия социальных и этнических различий»	2
4	Практическое занятие № 11. «Функции коммуникационного менеджмента в коммерческом секторе»	2

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
4	Практическое занятие № 12. «Роль отраслевых ассоциаций в системе коммуникационного менеджмента»	2
5	Практическое занятие № 13. «Коммуникационный менеджмент в государственных и гражданских некоммерческих организациях»	2
5	Практическое занятие № 14. «Управление политическим и социальным маркетингом»	2
5	Практическое занятие № 15. «Специфика коммуникационного менеджмента в некоммерческой сфере»	2
6	Практическое занятие № 16. «Коммуникационный менеджмент в международной деятельности»	2
6	Практическое занятие № 17. «Проблемы менеджмента в условиях глобализации и международной интеграции»	2
6	Практическое занятие № 18. «Этнопсихологические особенности менеджмента в многонациональных коллективах»	2
Итого по дисциплине		36

5.5 Лабораторный практикум

Лабораторный практикум учебным планом не предусмотрен.

5.6 Самостоятельная работа

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
1	1. Изучение теоретического материала по теме: «Понятие коммуникационного менеджмента» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-23]. 2. Подготовка к устному опросу.	4
2	1. Изучение теоретического материала по теме: «Коммуникационный менеджмент в работе с персоналом» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-23]. 2. Подготовка к выполнению заданий. 3. Подготовка к круглому столу.	7
3	1. Изучение теоретического материала по теме:	6

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	«Коммуникационный менеджмент в кризисных ситуациях» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-23]. 2. Подготовка к выполнению заданий.	
4	1. Изучение теоретического материала по теме: «Коммуникационный менеджмент в коммерческом секторе» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [4, 5, 6, 7]. 2. Подготовка к выполнению заданий.	4
5	1. Изучение теоретического материала по теме: «Коммуникационный менеджмент в государственных и гражданских некоммерческих организациях» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-23]. 2. Подготовка к устному опросу.	4
6	1. Изучение теоретического материала по теме: «Коммуникационный менеджмент в международной деятельности» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-23]. 2. Подготовка к устному опросу.	2
Итого по дисциплине		27

5.7 Курсовые работы

Курсовые работы учебным планом не предусмотрены.

6 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) основная литература:

1 Переверзев, М. П. **Менеджмент** [Текст]: учебник для вузов / М. П. Переверзев, Н. А. Шайденко, Л. Е. Басовский. – 2-е изд., доп. и перераб. — М.: Инфра-М, 2012. — 330 с. — ISBN 9785160032399: 121.58. Количество экземпляров 15.

2 Мескон, М. Х., Альберт, М., Хедоури, Ф. **Основы менеджмента** [Текст]. – М.: изд-во Вильямс, 2009. — 704с. — ISBN 978-5-8459-1060-8. Количество экземпляров 7.

3 Шарков, Ф.И. **Интегрированные коммуникации: Массовые коммуникации и медиапланирование** [Электронный ресурс] : учебник / Ф.И.

Шарков, В.Н. Бузин. — Электрон. дан. — Москва : Дашков и К, 2017. — 488 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/reader/book/93416/#1> . — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения 29.01.2017).

б) дополнительная литература:

4 Коваленко, Б.Б. **Основы менеджмента**: Курс лекций. Часть I [Электронный ресурс] : учебное пособие / Б.Б. Коваленко. — Электрон. дан. — Санкт-Петербург : НИУ ИТМО, 2015. — 78 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/reader/book/91491/#1> . — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения 29.01.2017).

5 Граждан, В.Д. **Социология управления**: Учеб. для вузов. Реком. УМЦ [Текст]/ В. Д. Граждан. - 2-е изд., перераб. - М.: КноРус, 2016. – 512 с. - ISBN: 978-5-85971-843-6. Количество экземпляров – 20.

6 Преображенская А.В. **Социальная психология**: Тексты лекций. Реком. УМО [Текст] / А. В. Преображенская. - СПб. : ГУГА, 2016. - 130с. - ISBN 978-5-4334-0284-3. Количество экземпляров 30, свободный (дата обращения 29.01.2017).

в) перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

7 **Административно-управленческий портал** [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.aup.ru/>, свободный (дата обращения: 29.01.2017).

8 **Журнал «ARS ADMINISTRANDI» («Искусство управления»)** [Электронный ресурс] – Режим доступа: URL: <http://ars-administrandi.com/>, свободный (дата обращения: 29.01.2017).

9 **Журнал «Управление персоналом»** [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.top-personal.ru/>, свободный (дата обращения: 29.01.2017).

10 **Международный журнал «Проблемы теории и практики управления»** [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.uptp.ru/>, свободный (дата обращения: 29.01.2017).

11 **Энциклопедия экономиста** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.grandars.ru/>, свободный (дата обращения: 29.01.2017).

12 **Журнал «Гуманитарные, социально-экономические и общественные науки»** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.online-science.ru/>, свободный (дата обращения: 29.01.2017).

13 **Журнал «Вопросы философии»** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://vphil.ru/>, свободный (дата обращения: 29.01.2017).

14 **Журнал «Социологические исследования»** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.isras.ru/>, свободный (дата обращения: 29.01.2017).

15 **Aviation Explorer** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.aex.ru/>, свободный (дата обращения: 29.01.2017).

16 **Федеральное агентство воздушного транспорта. Росавиация** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.favt.ru/>, свободный (дата обращения: 29.01.2017).

17 **Федеральная служба государственной статистики** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.gks.ru/>, свободный (дата обращения: 29.01.2017).

г) программное обеспечение (лицензионное), базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:

18 **Единое окно доступа к образовательным ресурсам** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://window.edu.ru/>, свободный (дата обращения: 29.01.2017).

19 **Консультант Плюс** [Электронный ресурс]: официальный сайт компании Консультант Плюс. — Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>, свободный (дата обращения: 29.01.2017).

20 **Электронная библиотека научных публикаций «eLIBRARY.RU»** [Электронный ресурс] — Режим доступа: <http://elibrary.ru/>, свободный (дата обращения: 29.01.2017).

21 **Электронно-библиотечная система издательства «Лань»** [Электронный ресурс] — Режим доступа: <https://e.lanbook.com>, свободный (дата обращения: 29.01.2017).

22 **Научно-информационное пространство Соционет** [Электронный ресурс] — Режим доступа: <https://socionet.ru/>, свободный (дата обращения: 29.01.2017).

23 **Федеральный образовательный портал ЭСМ** [Электронный ресурс] — Режим доступа: <http://ecsocman.hse.ru/>, свободный (дата обращения: 29.01.2017).

7 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Аудитория с проектором и доступом в интернет (ауд. № 306, ауд. №400).
Информационно-справочные и материальные ресурсы библиотеки СПбГУ ГА.

Электронная библиотека кафедры №1.

8 Образовательные и информационные технологии

В процессе преподавания дисциплины «Коммуникационный менеджмент» используются классические формы и методы обучения: входной контроль, лекции, практические занятия, круглый стол, самостоятельная работа студента.

В рамках изучения дисциплины предполагается использовать следующие образовательные технологии.

Входной контроль предназначен для выявления уровня усвоения компетенций обучающимся, необходимых перед изучением дисциплины.

Традиционная лекция составляет основу теоретического обучения в рамках дисциплины и направлена на систематизированное изложение накопленных и актуальных научных знаний. Лекция предназначена для

раскрытия состояния и перспектив развития коммуникационных знаний в современных условиях. На лекции концентрируется внимание обучающихся на наиболее сложных и узловых вопросах, стимулируется их активная познавательная деятельность.

Ведущим методом в лекции выступает устное изложение учебного материала, который сопровождается одновременной демонстрацией слайдов, созданных в среде PowerPoint, при необходимости привлекаются открытые Интернет-ресурсы, а также демонстрационные и наглядно-иллюстрационные материалы и практические примеры.

Практические занятия по дисциплине проводятся в соответствии с учебно-тематическим планом по отдельным группам. Цель практических занятий – закрепить теоретические знания, полученные обучающимися на лекциях и в результате самостоятельного изучения соответствующих разделов рекомендуемой литературы, а также приобрести начальные практические навыки дисциплины «Коммуникационный менеджмент». Практические занятия предназначены для более глубокого освоения и анализа тем, изучаемых в рамках данной дисциплины. В процессе проведения практического занятия организуются публичные выступления студентов перед аудиторией, способствующие развитию у них умения сопоставлять данные разных источников и обобщать их, умения связывать теоретические положения дисциплины «Коммуникационный менеджмент» с конкретными ситуациями. Рассматриваемые в рамках практического занятия задачи, ситуации, примеры и проблемы имеют профессиональную направленность и содержат элементы, необходимые для формирования компетенций в рамках подготовки бакалавра по направлению «Сервис». Главным содержанием практического занятия является индивидуальная практическая работа каждого студента.

Круглый стол по дисциплине проводится в соответствии с учебно-тематическим планом по отдельным группам. Цель проведения круглого стола – закрепить теоретические знания, полученные обучающимися на лекциях и в результате самостоятельного изучения соответствующих разделов рекомендуемой литературы, а также приобрести начальные практические навыки и умения по дисциплине «Коммуникационный менеджмент». Круглый стол предназначен для более глубокого освоения и анализа отдельных вопросов, изучаемых в рамках данной дисциплины. В процессе проведения круглого стола организуются публичные коллективные обсуждения отдельных заранее определённых вопросов темы, выступления студентов перед аудиторией, способствующие развитию у них умения сопоставлять данные разных источников и обобщать их, умения связывать теоретические положения дисциплины «Коммуникационный менеджмент» с конкретными ситуациями.

Чтение лекций и проведение практических занятий также предполагает применение интерактивных форм обучения (интерактивных лекций, групповых дискуссий, анализа ситуаций и имитационных моделей и др., в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей) для развития у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации.

Самостоятельная работа студента является составной частью учебной работы. Ее основной целью является формирование навыка самостоятельного приобретения знаний по некоторым не особо сложным вопросам теоретического курса, закрепление и углубление полученных знаний, самостоятельная работа со справочниками, периодическими изданиями и научно-популярной литературой, в том числе находящимися в глобальных компьютерных сетях. Самостоятельная работа подразумевает выполнение учебных заданий, в том числе и индивидуальных, получаемых студентом после каждого занятия. Все задания, выносимые на самостоятельную работу, выполняются студентом либо в конспекте, либо на отдельных листах формата А4 (по указанию преподавателя). Контроль выполнения заданий, выносимых на самостоятельную работу, осуществляет преподаватель.

9 Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

Фонд оценочных средств по дисциплине «Коммуникационный менеджмент» предназначен для выявления и оценки уровня и качества знаний студентов по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины в виде зачета во втором семестре.

Фонд оценочных средств для текущего контроля включает: устные опросы, условия заданий.

Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация проводятся в соответствии с Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации студентов федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Санкт-Петербургский государственный университет гражданской авиации», обучающихся по программам высшего образования – программам бакалавриата и программам специалитета (формы, периодичность и порядок). Текущий контроль успеваемости обучающихся включает устные опросы, тестирование и задания, выдаваемые на самостоятельную работу по темам дисциплины.

Устный опрос по вопросам входного контроля, который является элементом текущего контроля успеваемости, предназначен для выявления уровня усвоения компетенций обучающимся, необходимых перед изучением дисциплины. Устный опрос по вопросам входного контроля осуществляется по вопросам, на которых базируется читаемая дисциплина (п. 9.4). Устный опрос проводится на каждом практическом занятии в течение не более 10 минут с целью контроля усвоения теоретического материала, излагаемого на лекции и предполагает ответ студентов. Включает перечень вопросов и моделирование ситуаций. Перечень вопросов определяется уровнем подготовки учебной группы, а также индивидуальными особенностями обучающихся. Моделирование ситуаций представляет собой проектирование преподавателем гипотетических ситуаций, в которых может оказаться студент при соприкосновении с реальностью. Реакция студента на смоделированную

ситуацию будет показателем того усвоил он учебный материал или нет.

Решение заданий в процессе обучения роль определяется, с одной стороны, тем, что конечные цели обучения сводятся к овладению учащимися методами решения определенных коммуникационных заданий. С другой стороны, она определяется и тем, что полноценное достижение целей обучения возможно лишь с помощью решения студентами системы учебных заданий. Таким образом, решение заданий в процессе обучения коммуникационного менеджмента выступает и как цель, и как средство обучения. Важнейшей функцией решения задач является функция формирования и развития у обучающихся общих умений и навыков решения коммуникативно-управленческих заданий, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Контроль выполнения задания, выдаваемого на самостоятельную работу, преследует собой цель своевременного выявления плохо усвоенного материала дисциплины для последующей корректировки или организации обязательной консультации.

Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины проводится в виде зачёта во 2 семестре. Зачёт позволяет оценить уровень освоения компетенций за весь период изучения дисциплины. Зачёт предполагает ответ на вопросы из перечня вопросов, вынесенных на зачёт. К моменту сдачи зачёта должны быть благополучно пройдены предыдущие формы контроля.

Методика формирования результирующей оценки в обязательном порядке учитывает активность студентов на лекциях и практических занятиях, участие студентов в конференциях и подготовку ими публикаций, что отражено в балльно-рейтинговой оценке текущего контроля успеваемости и знаний студентов в п. 9.1. Описание шкалы оценивания, используемой для проведения промежуточных аттестаций, приведено в п. 9.5.

9.1 Балльно-рейтинговая оценка текущего контроля успеваемости и знаний студентов

Общая трудоемкость освоения дисциплины 3 зачетные единицы, 108 академических часа. Вид промежуточного контроля - зачет (2 семестр).

Тема/вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих студенту продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля (порядко- вый номер недели с начала семестра)	При- меча- ние
	Мини- мальное значение	Макси- мальное значение		
Аудиторные занятия				
Лекция 1 (Тема 1)	1,25	1,5	1	—
Лекция 2 (Тема 1)	1,25	1,5	1	—
Лекция 3 (Тема 1)	1,25	1,5	2	—
Практическое занятие 1	1,25	2,3	2	—
Практическое занятие 2	1,25	2,3	3	—
Лекция 4 (Тема 2)	1,25	1,5	3	—
Лекция 5 (Тема 2)	1,25	1,5	4	—
Лекция 6 (Тема 2)	1,25	1,5	4	—
Практическое занятие 3	1,25	2,7	5	
Практическое занятие 4	1,25	2,3	5	—
Практическое занятие 5	1,25	2,3	6	—
Практическое занятие 6	1,25	2,3	6	—
Лекция 7 (Тема 3)	1,25	1,5	7	—
Лекция 8 (Тема 3)	1,25	1,5	7	—
Лекция 9 (Тема 3)	1,25	1,5	8	—
Практическое занятие 7	1,25	2,7	8	—
Практическое занятие 8	1,25	2,3	9	—
Практическое занятие 9	1,25	2,3	9	—
Практическое занятие 10	1,25	3,1	10	
Лекция 10 (Тема 4)	1,25	1,5	10	—
Лекция 11 (Тема 4)	1,25	1,5	11	—
Лекция 12 (Тема 5)	1,25	1,5	11	—
Практическое занятие 11	1,25	2,3	12	—
Практическое занятие 12	1,25	2,3	12	—
Практическое занятие 13	1,25	2,3	13	—
Лекция 13 (Тема 5)	1,25	1,5	13	—
Лекция 14 (Тема 6)	1,25	1,5	14	—
Лекция 15 (Тема 6)	1,25	1,5	14	—
Практическое занятие 14	1,25	2,3	15	—
Практическое занятие 15	1,25	2,3	15	—
Практическое занятие 16	1,25	2,3	16	—
Лекция 16 (Тема 7)	1,25	1,5	16	—
Лекция 17 (Тема 7)	1,25	1,5	17	—
Лекция 18 (Тема 7)	1,25	1,5	17	—

Тема/вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих студенту продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля (порядко- вый номер недели с начала семестра)	При- меча- ние
	Мини- мальное значение	Макси- мальное значение		
Практическое занятие 17	1,25	2,3	18	—
Практическое занятие 18	1,25	2,3	18	—
Итого по обязательным видам занятий	45	70	—	—
Зачет	15	30	—	—
Итого по дисциплине	60	100	—	—
Премияльные виды деятельности (для учета при определении рейтинга)	—	—	—	—
Участие в конференции по темам дисциплины	—	10	—	—
Научная публикация по темам дисциплины	—	10	—	—
Итого дополнительно премиальных баллов	—	20	—	—
Всего по дисциплине для рейтинга	—	120	—	—
Перевод баллов балльно-рейтинговой системы в оценку для зачета по «академической» шкале				
Количество баллов по БРС	Оценка			
60 и более	«зачтено»			
менее 60	«не зачтено»			

9.2 Методические рекомендации по проведению процедуры оценивания знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Посещение лекционного занятия обучающимся оценивается в 1,25 балла. Ведение лекционного конспекта – 0,1 балла. Активное участие в обсуждении дискуссионных вопросов в ходе лекции – 0,15 баллов.

Посещение практического занятия с ведением конспекта оценивается в 1,25 балла. Устный опрос - до 0,3 балла. Выполнение заданий – 1,05 балла. Участие в обсуждении вопросов круглого стола – до 0,4 баллов. Сообщения – до 0,75. Выполнение заданий – до 0,4 баллов.

9.3 Темы курсовых работ по дисциплине

Написание курсовых работ учебным планом не предусмотрено.

9.4 Контрольные вопросы для проведения входного контроля остаточных знаний по обеспечивающим дисциплинам

Вопросы входного контроля по дисциплине «Иностранный язык»:

1. Основные термины коммуникации.
2. Выберите правильные варианты ответов:
 1. What is this? ... is my exercise-book.
a. it; b. these; c. those; d. they; e. them;
 2. There is ... pen on the table.
a. some; b. such; c. an; d. a; e. three
 3. ... car is this?
a. what; b. who's; c. whyd; d. whom; e. whose

Вопросы входного контроля по дисциплине «Русский язык и культура речи»:

1. Официально-деловой язык и современная коммуникация. Сфера использования и жанровое разнообразие.
2. Язык и стиль официально- деловых документов. Интернациональные свойства русской деловой письменной речи.

Вопросы входного контроля по дисциплине «Культурология»:

1. Культурное пространство и его основные элементы: знания, ценности, регулятивы, культурные традиции.
2. Мифология как форма духовной культуры. Мифы информационного общества.

Вопросы входного контроля по дисциплине «Межличностная коммуникация»:

1. Понятие межличностной коммуникации.
2. Роль межличностной коммуникации в решении задач межличностного и межкультурного взаимодействия.

Вопросы входного контроля по дисциплине «Деловое общение персонала»:

1. Статус в группе в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.
2. Роль руководителя в группе.

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

Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
Знать	<p>Основные технологии процесса сервиса; Особенности работы в команде, механизм толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий в обществе для построения эффективной коммуникации в области в области осуществления коммуникативного менеджмента в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте; Основные технологии процесса сервиса, механизм разработки технологий процесса сервиса, методику развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя в области осуществления коммуникативного менеджмента в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте; Основные виды, формы и объемы процесса сервиса в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса на воздушном транспорте в области осуществления коммуникативного</p>	<p>Знание основных технологий процесса сервиса в области осуществления коммуникативного менеджмента в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте; Особенности работы в команде, механизм толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий в обществе для построения эффективной коммуникации в области осуществления коммуникативного менеджмента в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте; Основные технологии процесса сервиса, механизм разработки технологий процесса сервиса, методику развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя в области осуществления коммуникативного менеджмента в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте; Основные виды, формы и объемы процесса сервиса в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса на воздушном транспорте в</p>

Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
	менеджмента.	области в области осуществления коммуникативного менеджмента.
Уметь	<p>Решать задачи коммуникации в устной и письменных формах на русском и иностранных языках межличностного и межкультурного взаимодействия в области осуществления коммуникативного менеджмента при управлении предприятиями сервиса на воздушном транспорте;</p> <p>Эффективно и продуктивно работать в команде в процессе управления предприятием сервиса, используя механизм толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий в обществе для построения эффективной коммуникации в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте;</p> <p>Разрабатывать коммуникативные технологии по управлению компанией на основе эффективных клиентских отношений с потребителем, используя механизм разработки технологий процесса сервиса, методику развития системы клиентских отношений с учетом требований</p>	<p>Решать задачи коммуникации в устной и письменных формах на русском и иностранных языках межличностного и межкультурного взаимодействия в области организации связи и с помощью коммуникативных механизмов при управлении предприятиями сервиса на воздушном транспорте;</p> <p>Эффективно и продуктивно работать в команде при осуществлении коммуникативного менеджмента используя механизм толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий в обществе для построения эффективной системы управления предприятия сервиса на воздушном транспорте;</p> <p>Умение разрабатывать коммуникационную программу по управлению предприятием сервиса на основе эффективных клиентских отношений с потребителем, используя механизм разработки технологий процесса сервиса, методику развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя в</p>

Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
	<p>потребителя в области осуществления коммуникативного менеджмента в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте;</p> <p>Осуществлять комплекс управленческих мероприятий, направленных на повышение эффективности обслуживания потребителя, консультирования, согласования вида, формы и объема процесса сервиса в области осуществления коммуникативного менеджмента в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.</p>	<p>области осуществления коммуникативного менеджмента в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте;</p> <p>Осуществлять комплекс управленческих мероприятий, направленных на повышение эффективности обслуживания потребителя, консультирования, согласования вида, формы и объема процесса сервиса в области осуществления коммуникативного менеджмента в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.</p>
Владеть	<p>Способностью разрабатывать коммуникативно-управленческие технологии в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия в области осуществления коммуникативного менеджмента в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте;</p> <p>Основными коммуникативно-управленческими технологиями в сфере осуществления коммуникативного менеджмента, с использованием механизма толерантного восприятия</p>	<p>Владение способностью разрабатывать коммуникативно-управленческие технологии в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия в области осуществления коммуникативного менеджмента в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте;</p> <p>Основными коммуникативно-управленческими технологиями в сфере межкультурных коммуникаций, с использованием механизма толерантного восприятия социальных, этнических,</p>

Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
	<p>социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий в обществе для построения эффективной коммуникации в рамках предприятия сервиса на воздушном транспорте;</p> <p>Навыками коммуникационного клиентоориентированного бизнеса в сфере сервиса, с использованием механизма разработки технологий процесса сервиса, методику развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя в области осуществления коммуникативного менеджмента в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте;</p> <p>Технологиями коммуникации с потребителем в контактной зоне, консультирования, согласования вида, формы и объема процесса сервиса в области осуществления коммуникативного менеджмента в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.</p>	<p>конфессиональных и культурных различий в обществе для построения эффективной коммуникации в области осуществления коммуникативного менеджмента в рамках предприятия сервиса на воздушном транспорте;</p> <p>Навыками коммуникационного клиентоориентированного бизнеса в сфере сервиса, с использованием механизма разработки технологий процесса сервиса, методику развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя в области осуществления коммуникативного менеджмента в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте;</p> <p>Технологиями коммуникации с потребителем в контактной зоне, консультирования, согласования вида, формы и объема процесса сервиса в области осуществления коммуникативного менеджмента в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.</p>

Максимальное количество баллов, полученных за зачет – 30. Минимальное (зачетное) количество баллов («зачет сдан») – 15 баллов.

Неудовлетворительной сдачей зачета считается оценка менее 15 баллов. При неудовлетворительной сдаче зачета или неявке по неуважительной причине на зачет зачетная составляющая приравнивается к нулю. В этом случае студент в установленном в СПбГУ ГА порядке обязан пересдать зачет.

Оценка за зачет выставляется как сумма набранных баллов за ответы на три вопроса.

Ответы на вопросы оцениваются следующим образом:

1 балл: отсутствие продемонстрированных знаний и компетенций в рамках образовательного стандарта (нет ответа на вопрос) или отказ от ответа;

2 балла: нет удовлетворительного ответа на вопрос, демонстрация фрагментарных знаний в рамках образовательного стандарта, незнание лекционного материала;

3 балла: нет удовлетворительного ответа на вопрос, много наводящих вопросов, отсутствие ответов по основным положениям вопроса, незнание лекционного материала;

4 балла: ответ удовлетворительный, оценивается как минимально необходимые знания по вопросу, при этом показано хотя бы минимальное знание всех разделов вопроса в пределах лекционного материала. При этом студентом демонстрируется достаточный объем знаний в рамках образовательного стандарта;

5 баллов: ответ удовлетворительный, достаточные знания в объеме рабочей программы, ориентированные на воспроизведение; использование научной (технической) терминологии, стилистически грамотное, логически правильное изложение ответа на вопросы, умение делать выводы;

6 баллов: ответ удовлетворительный, студент ориентируется в основных аспектах вопроса, демонстрирует полные и систематизированные знания в объеме рабочей программы;

7 баллов: ответ хороший, но студент демонстрирует систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам рабочей программы, но требовались наводящие вопросы;

8 баллов: ответ хороший, ответом достаточно охвачены все разделы вопроса, единичные наводящие вопросы, студент демонстрирует способность самостоятельно решать сложные проблемы в рамках рабочей программы;

9 баллов: систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам рабочей программы; студент демонстрирует способность;

10 баллов: ответ на вопрос полный, не было необходимости в дополнительных (наводящих вопросах); студент показывает систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам рабочей программы, самостоятельно и творчески решает сложные проблемы в нестандартной ситуации в рамках рабочей программы, а также демонстрирует знания по проблемам, выходящим за ее пределы.

9.6 Типовые контрольные задания для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

Тема 1 Понятие коммуникационного менеджмента

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Определение основных понятий коммуникационного менеджмента.
2. Объект, предмет коммуникационного менеджмента.
3. Сфера его применения.
4. Сущность и значение информации в развитии коммуникационного пространства современного общества.
5. Опасности и угрозы, возникающие в этом процессе, основные требования информационной безопасности.
6. Виды организационно-управленческих решений в нестандартных коммуникационных ситуациях.
7. Коммуникационный менеджмент как процесс: постановка цели; сбор, анализ и обработка управленческой информации.
8. Выявления альтернатив по решению целей; стратегическое планирование.
9. Выбор аудиторий и средств коммуникации; организация работ по реализации планов.
10. Мотивация участников; контроль результатов; сбор и анализ информации по предварительным итогам работы по реализации планов.

Примерные темы сообщений

1. Формирование бюджета, оценка эффективности и результата.
2. Особенности коммуникации в устной и письменных формах на русском и иностранных языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия в области коммуникационного менеджмента в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.
3. Техники мотивирования сотрудников на активную деятельность и развитие организации, особенности работы в команде, механизм толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий в обществе для построения эффективной коммуникации в области коммуникационного менеджмента в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.
4. Основные правила процесса сервиса в комплексе коммуникационных кампаний и мероприятий, механизм разработки технологии процесса сервиса, методику развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя с помощью аппарата коммуникационного менеджмента на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

Тема 2 Коммуникационный менеджмент в работе с персоналом

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Особенности коммуникационного менеджмента при подборе и приеме кадров и их адаптации.
2. Повышение квалификации.

3. Продвижение по службе.
4. Увольнение сотрудников.
5. Задачи коммуникационного менеджмента в формировании корпоративной культуры.
6. Способность управленца к коммуникации.
7. Способность управленца к коммуникации в устной и письменной формах.
8. Способность управленца к коммуникации на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.
9. Особенности персонала предприятия сервиса авиатранспортной отрасли воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.

Примерные темы сообщений

1. Основные принципы коммуникационной работы в контактной зоне с потребителем, методика консультирования, согласования вида, формы и объема процесса сервиса, правила взаимодействия с потребителем в контактной зоне, консультирования, согласования вида, формы и объема процесса сервиса на воздушном транспорте.

Типовые задания для круглого стола

Круглый стол ориентирован на формирование видения о том, какова роль коммуникативного пространства в процессе управления предприятиями сервиса в современном обществе и на воздушном транспорте.

Темы основных сообщений (выступлений с презентацией до 15 минут):

1. Понятие и специфика коммуникативного менеджмента.
2. Типы коммуникаций в управленческой деятельности.
3. Модель коммуникативного акта в рамках управленческих отношений.
4. Коммуникативного пространство предприятия сервиса транспортной отрасли.

Участие в дискуссии, краткие выступления:

1. Коммуникация в решении управленческих задач межличностного и межкультурного взаимодействия.
2. Способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия как неотъемлемые составляющие коммуникативного управленческого пространства.

Тема 3 Коммуникационный менеджмент в кризисных ситуациях

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Работа с персоналом в кризисных ситуациях.
2. Разрешение конфликтов в рабочих коллективах.
3. Типология кризисных ситуаций.
4. Социально-психологические факторы управления.
5. Социально-психологические факторы управления кризисными

ситуациями в организации.

6. Способность управленца работать команде.

Примерные темы сообщений

1. Толерантность восприятия.

2. Толерантность восприятия социальных и этнических различий.

3. Толерантность восприятия конфессиональных и культурных различий.

4. Толерантность восприятия как способ преодоления конфликта.

Примерный перечень заданий

1. Вы осуществляете руководство предприятием сервиса. Каким образом Вы будете осуществлять коммуникацию в устной и письменной формах на русском и иностранном языках?

2. Вы осуществляете управленческую деятельность в рамках предприятия сервиса. Знание каких аспектов коммуникативного менеджмента поможет Вам решить задачи межличностного и межкультурного взаимодействия?

3. Занимая организационно-управленческую должность в структуре предприятия сервиса каким образом Вы будете разрабатывать технологии процесса сервиса учитывая аспекты коммуникативного менеджмента?

4. Занимая организационно-управленческую должность в структуре предприятия каким образом Вы будете развивать систему клиентских отношений с учетом требований потребителя и аспектов коммуникативного менеджмента?

5. Вы руководите трудовым коллективом, в рамках которого присутствуют социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия. Каким образом Вы организуете работу команды применяя механизмы коммуникативного менеджмента?

6. Занимая организационно-управленческую должность в структуре предприятия сервиса и осуществляя коммуникативно-управленческую деятельность каким образом Вы будете готовить персонал к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса?

Тема 4 Коммуникационный менеджмент в коммерческом секторе

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Коммуникационный менеджмент в работе с клиентами, конкурентами, инвесторами, общественностью в мезо-среде фирмы.

2. Коммуникационный менеджмент во взаимоотношениях с органами государственного и местного управления.

3. Функции коммуникационного менеджмента в коммерческом секторе.

Примерные темы сообщений

1. Роль отраслевых ассоциаций в системе коммуникационного менеджмента.

2. Роль коммуникационного менеджмента в маркетинговой политике.

3. Структура отдела корпоративной коммуникации.

4. Коммуникативный менеджмент в рамках предприятия сервиса транспортной отрасли.

5. Разработка технологий процесса сервиса.

6. Развитие системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.

7. Особенности подготовки персонала предприятия сервиса к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса.

Тема 5 Коммуникационный менеджмент в государственных и гражданских некоммерческих организациях

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Связи с общественностью в государственных организациях, лоббизм, развитие форм работы с общественностью в политических и общественных организациях.

2. Управление политическим и социальным маркетингом.

3. Специфика коммуникационного менеджмента в некоммерческой сфере. Функции и организация информационных служб при правительственных органах.

4. Пресс-служба Президента РФ.

Примерные темы сообщений

1. Особенности коммуникационного менеджмента во внешнеполитических ведомствах.

2. Структура и направления работы департамента печати и информации МИД РФ.

3. Организация пресс-центра МИД РФ.

4. Коммуникационный менеджмент в органах законодательной власти, на уровне органов местного самоуправления.

5. Взаимодействие депутата с избирателями. Формы работы с общественностью политических и общественных организаций.

Тема 6. Коммуникационный менеджмент в международной деятельности

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Проблемы менеджмента в условиях глобализации.

2. Проблемы менеджмента в условиях международной интеграции.

3. Интернет как новая коммуникативная среда.

4. Понятие «этнопсихологических особенностей».

5. Этнопсихологические особенности менеджмента.

Примерные темы сообщений

1. Этнопсихологические особенности менеджмента в многонациональных коллективах.

2. Транснациональные коммуникационные агентства.

3. Эффективность взаимодействия.

4. Пути повышения эффективности взаимодействия.

5. Пути повышения эффективности взаимодействия отделов

корпоративной коммуникации и коммуникационных агентств.

Примерный перечень вопросов к зачету для проведения промежуточной аттестации по дисциплине «Коммуникационный менеджмент»

1. Сфера применения коммуникационного менеджмента. Характеристика основных участников коммуникационного менеджмента.
2. Коммуникационный менеджмент как процесс.
3. Коммуникационный менеджмент в управлении персоналом.
4. Способность управленца к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.
5. Особенности персонала предприятия сервиса авиатранспортной отрасли -воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.
6. Особенности подготовки персонала предприятия сервиса к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса.
7. Задачи коммуникационного менеджмента в формировании корпоративной культуры.
8. Коммуникационный менеджмент в кризисных ситуациях.
9. Социально-психологические факторы управления кризисными ситуациями в организации.
10. Определение понятия «кризис». Типология кризисных ситуаций.
11. Способность управленца работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия как способ преодоления конфликта.
12. Коммуникационный менеджмент в коммерческом секторе.
13. Структура отдела корпоративной коммуникации.
14. Коммуникативный менеджмент в рамках предприятия сервиса транспортной отрасли (разработка технологий процесса сервиса, развитие системы клиентских отношений с учетом требований потребителя).
15. Управление политическим и социальным маркетингом.
16. Коммуникационный менеджмент в государственных и гражданских некоммерческих организациях.
17. Функции и организация информационных служб при правительственных органах.
18. Коммуникационный менеджмент в органах законодательной власти, на уровне органов местного самоуправления.
19. Коммуникационный менеджмент в международной деятельности.
20. Взаимодействие депутата с избирателями. Формы работы с общественностью политических и общественных организаций.
21. Проблемы менеджмента в условиях глобализации и международной интеграции.

22. Этнопсихологические особенности менеджмента в многонациональных коллективах.

23. Интернет как новая коммуникативная среда.

24. Транснациональные коммуникационные агентства.

25. Пути повышения эффективности взаимодействия отделов корпоративной коммуникации и коммуникационных агентств.

26. Особенности коммуникации в устной и письменных формах на русском и иностранных языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия в области коммуникационного менеджмента в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.

27. Техники мотивирования сотрудников на активную деятельность и развитие организации, особенности работы в команде, механизм толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий в обществе для построения эффективной коммуникации в области коммуникационного менеджмента в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.

28. Основные правила процесса сервиса в комплексе коммуникационных кампаний и мероприятий, механизм разработки технологии процесса сервиса, методику развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя с помощью аппарата коммуникационного менеджмента на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

29. Основные принципы коммуникационной работы в контактной зоне с потребителем, методика консультирования, согласования вида, формы и объема процесса сервиса, правила взаимодействия с потребителем в контактной зоне, консультирования, согласования вида, формы и объема процесса сервиса на воздушном транспорте.

Типовые практические задания для проведения промежуточной аттестации (зачета) по дисциплине «Коммуникационный менеджмент»

1. Раскройте направления коммуникационного взаимодействия с потребителями с помощью механизмов межличностного и межкультурного общения при продвижении предприятий сервиса на воздушном транспорте.

2. Охарактеризуйте этапы принятия организационно-управленческих решений в нестандартных коммуникационных ситуациях и конфликтах учитывая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия, используя механизм толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий в обществе.

3. Разработайте технологический процесс сервисного обслуживания с учетом требований потребителей с использованием аппарата коммуникационного менеджмента в сфере воздушного транспорта.

10 Методические рекомендации для обучающихся по освоению дисциплины

Приступая во 2 семестре к изучению дисциплины «Коммуникационный менеджмент», студенту необходимо внимательно ознакомиться с тематическим планом занятий и списком рекомендованной литературы. Студенту следует уяснить, что уровень и глубина усвоения дисциплины зависят от его активной и систематической работы на лекциях и практических занятиях. В этом процессе важное значение имеет самостоятельная работа, направленная на вовлечение студента в самостоятельную познавательную деятельность с целью формирования самостоятельности мышления, способностей к профессиональному саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации в современных условиях социально-политического развития.

Входной контроль в форме устного опроса преподаватель проводит в начале изучения тем № 1 по вопросам дисциплин, на которых базируется дисциплина «Коммуникационный менеджмент» (п. 2 и п. 9.4).

Основными видами аудиторной работы студентов в двух семестрах являются лекции и практические занятия (п. 5.2, 5.3, 5.4). В ходе лекции преподаватель излагает и разъясняет основные, наиболее сложные понятия, а также соответствующие теоретические и практические проблемы, дает задания и рекомендации для практических занятий, а также указания по выполнению обучающимся самостоятельной работы.

Задачами лекций являются:

- ознакомление обучающихся с целями, задачами и структурой дисциплины «Коммуникационный менеджмент», ее местом в системе наук и связями с другими дисциплинами;
- краткое, но по существу, изложение комплекса основных научных понятий, подходов, методов, принципов данной дисциплины;
- краткое изложение наиболее существенных положений, раскрытие особенно сложных, актуальных вопросов, освещение дискуссионных проблем;
- определение перспективных направлений дальнейшего развития научного знания в области коммуникационного менеджмента.

Значимым фактором полноценной и плодотворной работы обучающегося на лекции является культура ведения конспекта. Принципиально неверным, но получившим в наше время достаточно широкое распространение, является отношение к лекции как к «диктанту», который обучающийся может аккуратно и дословно записать. Слушая лекцию, необходимо научиться выделять и фиксировать ее ключевые моменты, записывая их более четко и выделяя каким-либо способом из общего текста.

Полезно применять какую-либо удобную систему сокращений и условных обозначений (из известных или выработанных самостоятельно, например, коммуникативно-управленческий процесс обозначать большими буквами КУП). Применение такой системы поможет значительно ускорить процесс записи лекции. Конспект лекции предпочтительно писать в одной тетради, а не на отдельных листках, которые потом могут затеряться.

Рекомендуется в конспекте лекций оставлять свободные места или поля, например, для того, чтобы была возможность записи необходимой информации при работе над материалами лекций.

При ведении конспекта лекции необходимо четко фиксировать рубрикацию материала – разграничение разделов, тем, вопросов, параграфов и т. п. Обязательно следует делать специальные пометки, например, в случаях, когда какое-либо определение, положение, вывод остались неясными, сомнительными. Иногда обучающийся не успевает записать важную информацию в конспект. Тогда необходимо сделать соответствующие пометки в тексте, чтобы не забыть, восполнить эту информацию в дальнейшем.

Качественно сделанный конспект лекций поможет обучающемуся в процессе самостоятельной работы и при подготовке к сдаче зачета.

Практические занятия по дисциплине «Коммуникационный менеджмент» проводятся в соответствии с п. 5.4. Цели практических занятий: закрепить теоретические знания, полученные студентом на лекциях и в результате самостоятельного изучения соответствующих разделов рекомендуемой литературы; приобрести начальные практические умения и навыки применения методов и инструментов исследования коммуникативно-управленческих явлений, о способах и средств решения коммуникативно-управленческих проблем.

Темы практических занятий (п. 5.4) заранее сообщаются обучающимся для того, чтобы они имели возможность подготовиться и проработать соответствующие теоретические вопросы дисциплины. В начале каждого практического занятия преподаватель:

- кратко доводит до обучающихся цели и задачи занятия, обращая их внимание на наиболее сложные вопросы по изучаемой теме;
- проводит устный опрос обучающихся, в ходе которого также обсуждаются дискуссионные вопросы.

На практических занятиях обучающиеся представляют самостоятельно подготовленные сообщения, в том числе в виде презентаций, которые выполняются в MS PowerPoint, конспектируют новую информацию и обсуждают эти сообщения. Преподаватель в этом процессе может выступать в роли консультанта или модератора. Студенты решают проблемы, возникающие в конкретной ситуации в процессе проведения круглого стола (п. 9.6). После того как каждая подгруппа предложит свой вариант решения проблемы, начинается дискуссия, в ходе которой необходимо доказать его истинность.

По итогам лекций и практических занятий преподаватель выставляет полученные обучающимся баллы, согласно п. 9.1 и п. 9.2. Отсутствие студента на занятиях или его неактивное участие в них может быть компенсировано самостоятельным выполнением дополнительных заданий и представлением их на проверку преподавателю в установленные им сроки.

В современных условиях перед студентом стоит важная задача – научиться работать с массивами информации. Обучающимся необходимо развивать в себе способность и потребность использовать доступные информационные возможности и ресурсы для поиска нового знания и его

распространения. Обучающимся необходимо научиться управлять своей исследовательской и познавательной деятельностью в системе «информация – знание – информация». Прежде всего, для достижения этой цели, в вузе организуется самостоятельная работа обучающихся. Кроме того, современное обучение предполагает, что существенную часть времени в освоении дисциплины обучающийся проводит самостоятельно. Принято считать, что такой метод обучения должен способствовать творческому овладению обучающимися специальными знаниями и навыками.

Самостоятельная работа обучающегося весьма многообразна и содержательна. Она включает следующие виды занятий (п. 5.6):

- самостоятельный поиск, анализ информации и проработка учебного материала;
- подготовку к устному опросу (перечень типовых вопросов для устного опроса в п. 9.6);
- подготовка к круглому столу (примерный перечень заданий в п. 9.6);
- подготовка к выполнению заданий (примерный перечень заданий в п. 9.6);
- подготовку сообщений (примерный перечень тем сообщений в п. 9.6).

Систематичность занятий предполагает равномерное, в соответствии с пп. 5.2, 5.4 и 5.6, распределение объема работы в течение всего предусмотренного учебным планом срока овладения дисциплиной «Коммуникационный менеджмент». Такой подход позволяет избежать дефицита времени, перегрузок, спешки и т.п. в завершающий период изучения дисциплины. Последовательность работы означает преемственность и логику в овладении знаниями по дисциплине «Коммуникационный менеджмент». Данный принцип изначально заложен в учебном плане при определении очередности изучения дисциплин. Аналогичный подход применяется при определении последовательности в изучении тем дисциплины.

Завершающим этапом самостоятельной работы является подготовка к сдаче зачета во втором семестре, предполагающий интеграцию и систематизацию всех полученных при изучении дисциплины знаний. Примерный перечень вопросов для зачета по дисциплине «Коммуникационный менеджмент» приведен в п. 9.6.


Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис».

Программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры № 1 «Философии и социальных коммуникаций»

«19» января 2017 года, протокол № 6.

Разработчики:


_____ Мухортова В.Н.
к.ф.н., доцент  _____ Майор М.Н.

Заведующий кафедрой № 1 «Философии и социальных коммуникаций»
к.ф.н., доцент  _____ Майор М.Н.

Программа согласована:

Руководитель ОПОП

д.э.н., доцент  _____ Кошелева Т.Н.

Программа рассмотрена и одобрена на заседании Учебно-методического совета Университета «15» февраля 2017 года, протокол № 5.

С изменениями и дополнениями от «30» августа 2017 года, протокол № 10 (в соответствии с Приказом от 5 апреля 2017 г. № 301 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры)»