

МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ТРАНСПОРТА»

УТВЕРЖДАЮ:

Директор ИЭФ



Ю.И. Соколов

17 сентября 2020 г.



Кафедра «Сервис и туризм»

Автор Федякин Иван Владимирович, д.пол.н., профессор

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

**Коммуникационный менеджмент в сфере гостеприимства и
общественного питания**

Направление подготовки:	43.03.03 – Гостиничное дело
Профиль:	Гостиничная деятельность
Квалификация выпускника:	Бакалавр
Форма обучения:	очная
Год начала подготовки	2019

<p style="text-align: center;">Одобрено на заседании Учебно-методической комиссии института Протокол № 1 31 августа 2020 г. Председатель учебно-методической комиссии</p>  <p style="text-align: right;">М.В. Ишханян</p>	<p style="text-align: center;">Одобрено на заседании кафедры</p> <p style="text-align: center;">Протокол № 17 31 августа 2020 г. Заведующий кафедрой</p>  <p style="text-align: right;">И.В. Федякин</p>
--	---

Москва 2020 г.

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения учебной дисциплины «Коммуникационный менеджмент в туризме» являются изучение теоретических вопросов коммуникаций организации, культурных различий целевых групп и владение методом кросс-культурного анализа, формирование кросс-культурной осведомленности и навыков достижения межкультурной эмпатии, выработка умений, необходимых в ситуации кросс-культурного взаимодействия.

Данная дисциплина определяет направленность магистерской программы Управление и проектирование туризма (по видам транспорта) поскольку знание коммуникационного менеджмента позволит магистрантам грамотно и продуктивно готовить и осуществлять коммуникационные кампании и мероприятия, реализовывать свои профессиональные функции в области индустрии туризм, общественных, коммерческих структурах, средствах массовой информации и различных сферах.

2. МЕСТО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОП ВО

Учебная дисциплина "Коммуникационный менеджмент в сфере гостеприимства и общественного питания" относится к блоку 1 "Дисциплины (модули)" и входит в его вариативную часть.

2.1. Наименования предшествующих дисциплин

2.2. Наименование последующих дисциплин

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫЕ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

В результате освоения дисциплины студент должен:

№ п/п	Код и название компетенции	Ожидаемые результаты
1	УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	УК-5.1 УК-5.1. Отмечает и анализирует особенности межкультурного взаимодействия (преимущества и возможные проблемные ситуации), обусловленные различием этических, религиозных и ценностных систем. УК-5.2 Предлагает способы преодоления коммуникативных барьеров при межкультурном взаимодействии. УК-5.3 Определяет условия интеграции участников межкультурного взаимодействия для достижения поставленной цели с учетом исторического наследия и социокультурных традиций различных социальных групп, этносов и конфессий.
2	ПКР-6 Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий	ПКР-6.2 Осуществляет коммуникации с потребителями гостинично-ресторанных услуг, анализирует жалобы и претензии гостей к качеству сервиса, подготавливает предложения по предъявлению претензий к направляющей стороне и контрагентам.

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ И АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСАХ

4.1. Общая трудоемкость дисциплины составляет:

3 зачетные единицы (108 ак. ч.).

4.2. Распределение объема учебной дисциплины на контактную работу с преподавателем и самостоятельную работу обучающихся

Вид учебной работы	Количество часов	
	Всего по учебному плану	Семестр 5
Контактная работа	24	24,15
Аудиторные занятия (всего):	24	24
В том числе:		
лекции (Л)	12	12
практические (ПЗ) и семинарские (С)	12	12
Самостоятельная работа (всего)	84	84
ОБЩАЯ трудоемкость дисциплины, часы:	108	108
ОБЩАЯ трудоемкость дисциплины, зач.ед.:	3.0	3.0
Текущий контроль успеваемости (количество и вид текущего контроля)	ПК1	ПК1
Виды промежуточной аттестации (экзамен, зачет)	ЗаО	ЗаО

4.3. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам)

№ п/п	Семестр	Тема (раздел) учебной дисциплины	Виды учебной деятельности в часах/ в том числе интерактивной форме						Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	
			Л	ЛР	ПЗ/ТП	КСР	СР	Всего		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	5	Раздел 1 Предмет и задачи коммуникационного менеджмента	2		2			11	15	
2	5	Раздел 2 Личные и неличные коммуникации	2		2			11	15	
3	5	Раздел 3 Роль культурного контекста в процессе коммуникации	1		1			11	13	
4	5	Раздел 4 Конфликты в организации	1		1			11	13	
5	5	Раздел 5 Кросс-культурные коммуникации	1		1			11	13	ПК1, ТК1тест
6	5	Раздел 6 Особенности кросс-культурного корпоративного управления	2		2			11	15	
7	5	Раздел 7 Реализация международного сотрудничества	1		1			11	13	, ТК2тест
8	5	Раздел 8 Управление коммуникациями организации	2		2			7	11	
9	5	Раздел 9 Промежуточная аттестация							0	ЗаО
10		Всего:	12		12			84	108	

4.4. Лабораторные работы / практические занятия

Лабораторные работы учебным планом не предусмотрены.

Практические занятия предусмотрены в объеме 12 ак. ч.

№ п/п	№ семестра	Тема (раздел) учебной дисциплины	Наименование занятий	Всего часов/ из них часов в интерактивной форме
1	2	3	4	5
1	5	РАЗДЕЛ 1 Предмет и задачи коммуникационного менеджмента	Предмет и задачи коммуникационного менеджмента Деловая игра «Коммуникации» Деловая игра «Комплименты» Деловая игра «Домик» Деловая игра «Переговоры»	2
2	5	РАЗДЕЛ 2 Личные и неличные коммуникации	Личные и неличные коммуникации Деловая игра «Телефонные переговоры» Деловая игра «Переписка» Деловая игра «Организация мероприятия» Презентация без сопровождения Презентация с сопровождением.	2
3	5	РАЗДЕЛ 3 Роль культурного контекста в процессе коммуникации	Роль культурного контекста в процессе коммуникации Ситуационный анализ Кейсы Деловая игра «Особенности организационных культур»	1
4	5	РАЗДЕЛ 4 Конфликты в организации	Конфликты в организации Ситуационный анализ Кейсы Деловая игра «Конфликты в организации»	1
5	5	РАЗДЕЛ 5 Кросс-культурные коммуникации	Кросс-культурные коммуникации Представление этнической культуры России Деловая игра «Поликультурная организация»	1
6	5	РАЗДЕЛ 6 Особенности кросс-культурного корпоративного управления	Особенности кросс-культурного корпоративного управления Ситуационный анализ Кейсы Деловая игра «Модель Тромпенаарса»	2
7	5	РАЗДЕЛ 7 Реализация международного сотрудничества	Реализация международного сотрудничества Доклад о культуре, обычаях и традициях выбранной страны Деловая игра «Международные переговоры»	1
8	5	РАЗДЕЛ 8 Управление коммуникациями организации	Управление коммуникациями организации Деловая игра «Разработка коммуникационной политики компании»	2
ВСЕГО:				12 / 0

4.5. Примерная тематика курсовых проектов (работ)

Курсовые работы (проекты) не предусмотрены.

5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Преподавание дисциплины «Коммуникационный менеджмент в туризме» осуществляется в форме практических занятий, интерактивного обучения.

Практические занятия организованы с использованием технологий развивающего обучения. Весь практический курс проводится с использованием интерактивных (диалоговые) технологий, в том числе разбор и анализ конкретных ситуаций, электронный практикум (решение проблемных поставленных задач с помощью современной вычислительной техники и исследование моделей); технологий, основанных на коллективных способах обучения, а так же использованием компьютерной тестирующей системы.

Самостоятельная работа студента организована с использованием традиционных видов работы и интерактивных технологий. К традиционным видам работы относятся отработка отдельных тем по учебным пособиям. К интерактивным (диалоговым) технологиям относятся отработка отдельных тем по электронным пособиям, подготовка к промежуточным контролям в интерактивном режиме, интерактивные консультации в режиме реального времени по специальным разделам и технологиям, основанным на коллективных способах самостоятельной работы студентов.

Оценка полученных знаний, умений и навыков основана на модульно-рейтинговой технологии. Весь курс разбит на 8 разделов, представляющих собой логически завершённый объём учебной информации. Фонды оценочных средств освоенных компетенций включают как вопросы теоретического характера для оценки знаний, так и задания практического содержания (решение ситуационных задач, анализ конкретных ситуаций, работа с данными) для оценки умений и навыков. Теоретические знания проверяются путём применения таких организационных форм, как индивидуальные и групповые опросы, решение тестов с использованием компьютеров или на бумажных носителях.

Интерактивное обучение — это специальная форма организации познавательной деятельности. Она подразумевает вполне конкретные и прогнозируемые цели. Цель состоит в создании комфортных условий обучения, при которых студент чувствует свою успешность, свою интеллектуальную состоятельность, что делает продуктивным сам процесс обучения, даёт знания и навыки, а также создать базу для работы по решению проблем после того, как обучение закончится. В процессе обучения обращается внимание на те методы, при которых обучаемые идентифицируют себя с учебным материалом, включаются в изучаемую ситуацию, побуждаются к активным действиям, переживают состояние успеха и соответственно мотивируют свое поведение. Всем этим требованиям в наибольшей степени отвечают интерактивные методы обучения.

Учебный процесс, опирающийся на использование интерактивных методов обучения, организуется с учетом включенности в процесс познания всех студентов группы без исключения. Создается среда образовательного общения, которая характеризуется открытостью, взаимодействием участников, равными правами каждого аргументировать собственную точку зрения, накоплением совместного знания, возможностью взаимной оценки и контроля. Активность преподавателя уступает место активности студентов, его задачей становится создание условий для их инициативы.

Для решения воспитательных и учебных задач преподавателем могут быть использованы следующие основные виды, формы и методы интерактивных занятий: групповая дискуссия, заседание экспертной группы («панельная дискуссия»), историческая игра.

Образовательные технологии Достижимые результаты

Проблемное обучение Создание в учебной деятельности проблемных ситуаций и организация активной самостоятельной деятельности обучающихся по их разрешению, в результате чего происходит творческое овладение знаниями, умениями, навыками, развиваются мыслительные способности.

Проектные методы обучения Работа по данной методике даёт возможность развивать

индивидуальные творческие способности обучающихся, более осознанно подходить к профессиональному и социальному самоопределению.

Исследовательские методы в обучении Дает возможность обучающимся самостоятельно пополнять свои знания, глубоко вникать в изучаемую проблему и предполагать пути ее решения, что важно при формировании мировоззрения. Это важно для определения индивидуальной траектории развития каждого обучающегося.

Лекционно-семинарско-зачетная система Наиболее распространенная система в высшем образовании. Дает возможность сконцентрировать материал в блоки и преподносить его как единое целое, а контроль проводить по предварительной подготовке обучающихся.

Технология использования ролевых, деловых, и других видов обучающих игр Расширение кругозора, развитие познавательной деятельности, формирование определенных умений и навыков, необходимых в практической деятельности, развитие междисциплинарных умений и навыков.

Информационно-коммуникационные технологии Изменение и неограниченное обогащение содержания образования, использование интегрированных курсов, доступ в ИНТЕРНЕТ.

Систему инновационной оценки «портфолио» Формирование персонифицированного учета достижений обучающегося как инструмента педагогической поддержки социального самоопределения, определения траектории индивидуального развития личности.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

№ п/п	№ семестра	Тема (раздел) учебной дисциплины	Вид самостоятельной работы студента. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы	Всего часов
1	2	3	4	5
1	5	РАЗДЕЛ 1 Предмет и задачи коммуникационного менеджмента	Предмет и задачи коммуникационного менеджмента - конспектирование первоисточников и другой учебной литературы из приведенных ниже источников [1,5,6]; Подготовка к деловой игре «Коммуникации» Подготовка к деловой игре «Комплименты» Подготовка к деловой игре «Домик» Подготовка к деловой игре «Переговоры»	11
2	5	РАЗДЕЛ 2 Личные и неличные коммуникации	Личные и неличные коммуникации - конспектирование первоисточников и другой учебной литературы из приведенных ниже источников [1,5,6]; Подготовка к деловой игре «Телефонные переговоры» и деловой игре «Переписка» Подготовка к деловой игре «Организация мероприятия» Подготовка презентации мероприятия без сопровождения Подготовка презентации мероприятия с сопровождением	11
3	5	РАЗДЕЛ 3 Роль культурного контекста в процессе коммуникации	Роль культурного контекста в процессе коммуникации - конспектирование первоисточников и другой учебной литературы из приведенных ниже источников [2]; Подготовка к деловой игре «Особенности организационных культур»	11
4	5	РАЗДЕЛ 4 Конфликты в организации	Конфликты в организации - конспектирование первоисточников и другой учебной литературы из приведенных ниже источников [1,3,4,4,6]; Подготовка к деловой игре «Конфликты в организации»	11
5	5	РАЗДЕЛ 5 Кросс-культурные коммуникации	Кросс-культурные коммуникации - конспектирование первоисточников и другой учебной литературы из приведенных ниже источников [2]; Подготовка доклада об этнической культуре России Подготовка к деловой игре «Поликультурная организация»	11
6	5	РАЗДЕЛ 6 Особенности кросс-культурного корпоративного управления	Особенности кросс-культурного корпоративного управления - конспектирование первоисточников и другой учебной литературы из приведенных ниже источников [2]; - подготовка к ПК1; Подготовка к деловой игре «Модель Тромпенаарса»	11
7	5	РАЗДЕЛ 7 Реализация международного	Реализация международного сотрудничества - конспектирование первоисточников и другой учебной литературы из	11

		сотрудничества	приведенных ниже источников [2]; Подготовка доклада о культуре, обычаях и традициях выбранной страны Подготовка к деловой игре «Международные переговоры»	
8	5	РАЗДЕЛ 8 Управление коммуникациями организации	Управление коммуникациями организации - конспектирование первоисточников и другой учебной литературы из приведенных ниже источников [2,6]; - подготовка к ПК2; Подготовка к деловой игре «Разработка коммуникационной политики компании»	7
ВСЕГО:				84

7. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

7.1. Основная литература

№ п/п	Наименование	Автор (ы)	Год и место издания Место доступа	Используется при изучении разделов, номера страниц
1	Менеджмент. Практикум [Электронный ресурс] : учеб. пособие	Р. А. Набиев, Т. Ф. Локтева, Е. Н. Вахромов	М. : Финансы и статистика, , 2014 ЭБС «Лань»	1-8
2	Маркетинговые коммуникации [Текст] : учебник	А.А.Романов и др.	М. : Вузовский учебник , 2016 НТБ РУТ (МИИТ)	1-8

7.2. Дополнительная литература

№ п/п	Наименование	Автор (ы)	Год и место издания Место доступа	Используется при изучении разделов, номера страниц
3	Психология и социология управления	Г.В.Власюк	МИИТ, 2008 НТБ РУТ (МИИТ)	1-5
4	Деловое общение	Г.В.Власюк	МИИТ, 2008 НТБ РУТ (МИИТ)	1-6
5	Психология делового общения	И.И.Аминов	Омега-Л, 2009 НТБ РУТ (МИИТ)	1-8
6	Интегрированные коммуникации [Текст] : учебник для студ., обуч. по напр. "Реклама и связи с общественностью"	О.В. Сагинова и др.	М.: Академия, 2014 НТБ РУТ (МИИТ)	1-8

8. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ "ИНТЕРНЕТ", НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Для самостоятельной работы над темами дисциплины, наряду с рекомендуемой и дополнительной литературой, предлагается использовать данные и информацию следующего характера (в том числе посредством поиска в сети Интернет):

- 1) справочно-информационного (словари, справочники, энциклопедии, библиографические сборники и т.д.);
- 2) официального (сборники нормативно-правовых документов, законодательных актов и кодексов);
- 3) первоисточники (документы и тексты, литература на иностранных языках);
- 4) научного и научно-популярного (монографии, статьи, диссертации, научно-реферативные журналы, сборники научных трудов, ежегодники и т.д.);
- 5) периодические издания (профессиональные газеты и журналы); и т.д.

Электронные учебно-методические издания:

www.geocities.com/madhukar_shukla/ccmlinks.html

http://www.gumer.info/bibliotek_Buks/Polit/Index_Polit.php

В качестве электронных поисковых систем и баз данных публикаций рекомендуется

пользоваться следующими электронными ресурсами:

Название библиотеки Веб-адрес

Электронно-библиотечная система Научно-технической библиотеки РУТ (МИИТ)

<http://library.miit.ru>

Российская Государственная Библиотека <http://www.rsl.ru>

Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU <http://elibrary.ru>

Государственная публичная научно-техническая библиотека России <http://www.gpntb.ru>

Всероссийская государственная библиотека иностранной литературы <http://www.libfl.ru>

Всероссийский институт научной и технической информации Российской академии наук

(ВИНИТИ РАН) <http://www2.viniti.ru>

Институт научной информации по общественным наукам Российской академии наук

(ИНИОН РАН) <http://www.inion.ru>

Библиотека по кросс-культурному менеджменту

www.geocities.com/madhukar_shukla/ccmlinks.html

9. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Для данной дисциплины необходимо: ПО: Windows 7, MicrosoftOffice 2013, MicrosoftOffice 2007, MicrosoftEssentialSecurity 2012 Контракт №0373100006316000234-0003566-01- АО “СофтЛайн Трейд”. GoogleChrome. Свободно распространяемое ПО.

10. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Для данной дисциплины требуется: Аудитория с мультимедийным оборудованием
Проектор 1шт экран 1 шт. Ноутбук 1шт. HP Compaq 6720S Intel core 2 duo T7250 2 ядра 2.0Ггц, экран 15” 1280x800, оперативная память 3Гб DDR2, HDD 160ГБ, Видеокарта Intel Mobile 965, VGA, DVD-RW, сетевая карта 100мб/с, Wi-fi, USB 2.0 – 3 порта, Выход аудио/микрофон, Картридер SDXC, Windows 7 Professional. Мышь 1 шт. М/М Доска 1шт, Оборудование для звукоусиления.

Для аудиторных занятий необходимо должное количество рабочих мест, оборудованных в соответствии с требованиями правил техники безопасности, санитарных норм, а также другими предписаниями, имеющимися в нормативных правовых актах Российской Федерации.

11. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Проведение занятий по дисциплине включает в себя следующие формы: аудиторные занятия (лекции и семинары), самостоятельная работа (доклады, рефераты, аналитические и историографические обзоры, эссе, научные исследования) и проверка знаний (опрос, тесты, контрольные работы). Итоговой формой проверки знаний является экзамен.

В качестве основной формы проведения практических занятий по учебной дисциплине рекомендуется заслушивание и обсуждение докладов, предварительно подготовленных (как индивидуально, так и коллективно) в ходе самостоятельной работы. В качестве темы доклада может быть выбран вопрос к соответствующей теме практического занятия.

Во вводной части занятия проверяется наличие обучающихся и их готовность к семинарскому занятию, объявить тему, цели и учебные вопросы занятия.

Продолжительность доклада – 10-15 минут. После доклада предоставляется возможность задать вопросы докладчику, а при необходимости – внести свои добавления и уточнения,

ответить на возникшие у аудитории вопросы. После этого следует провести разбор доклада и дать оценку докладчику (докладчикам), исходя из следующих критериев:

I. Оценка структуры доклада:

- наличие поставленной проблемы;
- логичность изложения;
- наличие необходимых структурных частей (вступление, основная часть, заключение) и их полнота;
- наличие анализа использованной литературы.

II. Оценка содержания доклада:

- соответствие содержания заявленной теме;
- полнота раскрытия поставленной проблемы;
- наличие примеров, многообразия концепций (отечественных и зарубежных);
- полнота аргументации и обоснованность выводов;
- наличие у докладчика собственной позиции по данной теме.

В заключительной части занятия следует отметить наиболее активных, полноту и качество отработки учебных вопросов, степень достижения поставленных учебных целей. Затем необходимо дать рекомендации по более полному и эффективному изучению вопросов и освоению доступного им массива литературы научного и публицистического профиля.

Посещение аудиторных занятий и подготовка к ним являются обязательными. Наиболее активно необходимо готовиться к семинарам (практическим занятиям), которые представляют собой изучение и обсуждение ряда ключевых тем политической науки. Каждая тема семинара состоит из нескольких вопросов, ориентирующих на анализ дискуссионных проблем и выявление различных точек зрения по ним. В течение семестра каждый обучающийся должен подготовиться ко всем вопросам всех тем.

Примерный перечень вопросов для контроля

1. Аккультурация. Психологическая аккультурация. Стресс аккультурации.
2. Аккультурация в деловой среде.
3. Влияние имиджа и репутации на функционирование организации.
4. Внешняя политика организации и ее влияние на внутреннюю ситуацию в организации.
5. Внутренние и внешние коммуникации.
6. Деловые беседы. Типология.
7. Деловые беседы. Структура.
8. Доверие в коммуникационном процессе.
9. Долгосрочная и краткосрочная ориентация.
10. Задачи коммуникационного менеджмента в формировании корпоративной культуры.
11. Иерархия в организации.
12. Имидж и репутация как инструмент коммуникации.
13. Имидж и репутация.
14. Инструменты внутренних коммуникаций.
15. Инструменты создания репутации.
16. Информационные каналы.
17. Информация. Каналы. Схема канала.
18. Кодекс организации как инструмент коммуникации.
19. Коллективистские и индивидуалистские культуры.
20. Коммуникации. Деловые коммуникации.
21. Коммуникационные стили и их особенности.
22. Коммуникационный менеджмент как процесс.
23. Концепция сохранения лица.
24. Корпоративная культура как инструмент внутренних коммуникаций.
25. Косвенные связи.
26. Кросс-культурные исследования.

27. Кросс-культурные коммуникации.
28. Кросс-культурный менеджмент. Задачи. Особенности.
29. Культурный контекст.
30. Культурный шок.
31. Культуры с высокой и низкой властной дистанцией.
32. Личные и неличные коммуникации.
33. Маскулиность.
34. Моноактивные и полиактивные культуры.
35. Мотивация к коммуникациям.
36. Мотивация при коммуникации.
37. Мотивация участников коммуникационного процесса.
38. Неличные каналы коммуникации.
39. Низкоконтекстные и высококонтекстные культуры.
40. Обратная связь. Петля обратной связи.
41. Особенности выступления перед различными типами аудиторий.
42. Особенности горизонтальных коммуникаций.
43. Особенности каналов информации. Межличностное общение.
44. Особенности каналов информации. Письменные документы.
45. Особенности каналов информации. Телефон.
46. Особенности коммуникационного менеджмента с клиентами.
47. Особенности коммуникационного менеджмента с инвесторами.
48. Особенности коммуникационного менеджмента с общественностью.
49. Особенности корпоративных культур различных стран.
50. Особенности межэтнических коммуникаций.
51. Особенности получения информации от дочерних компаний.
52. Параметры культурных различий.
53. Петля обратной связи. Необходимость обратной связи.
54. Петля обратной связи. Особенности обратной связи.
55. Плюсы и минусы стереотипизации.
56. Подготовка к выступлению.
57. Показатели культурной вариабельности.
58. Прием и отправление информации. Обратная связь. Значение. Однозначность считываемой информации.
59. Принципы передачи информации по служебной вертикали.
60. Причины искажения информации.
61. Причины стереотипизации.
62. Пространственный пузырь.
63. Процесс кодирования и декодирования.
64. Психологическая и социокультурная адаптация. Ее значения для межкультурных коммуникаций.
65. Пути создания эффективной коммуникации.
66. Репутация. Инструменты создания.
67. Роль элементов культуры в кросс-культурных коммуникациях.
68. Свойства стереотипов.
69. Сеть коммуникации. Особенности коммуникаций по вертикали и по горизонтали.
70. Создание имиджа организации. Инструменты создания.
71. Сплетни и слухи как канал коммуникации.
72. Статусы в организации.
73. Стереотипы при коммуникациях. Создание стереотипов.
74. Стратегии межкультурных контактов.
75. Техника вопросов.
76. Технологии передачи информации.

77. Технологии слухов для формирования внутренней среды.
78. Типы корпоративной культуры по Трампенаарсу
79. Трехуровневая модель культуры.
80. Устранение неопределенности.
81. Формирование команды посредством коммуникации.
82. Эффективные и неэффективные коммуникации. Барьеры коммуникации.

Примерный перечень контрольных заданий:

Подготовьте план коммуникационной беседы с:

- ? клиентом,
- ? партнером,
- ? конкурентом,
- ? инвестором,
- ? общественностью в мезосреде фирмы,
- ? при контакте с органами государственного и местного самоуправления.

Подготовьте план коммуникационной беседы в ситуации конфликта с:

- ? клиентом,
- ? партнером,
- ? конкурентом,
- ? инвестором,
- ? общественностью в мезосреде фирмы,
- ? при контакте с органами государственного и местного самоуправления.

Подготовьте план коммуникационной беседы в кризисной ситуации с:

- ? клиентом,
- ? партнером,
- ? конкурентом,
- ? инвестором,
- ? общественностью в мезосреде фирмы,
- ? при контакте с органами государственного и местного самоуправления.

Подготовьте план коммуникационной беседы:

- ? при приеме на работу,
- ? при увольнении,
- ? в период адаптации,
- ? при продвижении по службе,
- ? при увольнении сотрудника.

Дополнительный вопрос:

Ваши действия, в ситуации, когда Ваш партнер по взаимодействию представитель национального меньшинства (этнос)? Иностранец (страна)?