

УТВЕРЖДАЮ

Первый проректор, проректор по  
УР

\_\_\_\_\_ А.Е. Рудин

«30» 06 2020 года

## Рабочая программа дисциплины

**Б1.В.22**

Коммуникационный менеджмент

Учебный план: ФГОС3++\_2020-2021\_42.03.01\_ВШПМ\_ЗАО\_PR\_ в медиаиндустрии.plx

Кафедра: **38** Рекламы

Направление подготовки:  
(специальность) 42.03.01 Реклама и связи с общественностью

Профиль подготовки: PR в медиаиндустрии  
(специализация)

Уровень образования: бакалавриат

Форма обучения: заочная

### План учебного процесса

Семестр (курс для ЗАО)		Контактная работа обучающихся		Сам. работа	Контроль, час.	Трудоём- кость, ЗЕТ	Форма промежуточной аттестации
		Лекции	Практ. занятия				
4	УП	8	8	83	9	3	Зачет
	РПД	8	8	83	9	3	
Итого	УП	8	8	83	9	3	
	РПД	8	8	83	9	3	

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 42.03.01 Реклама и связи с общественностью, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 512

Составитель (и):

кандидат филологических наук, Доцент

\_\_\_\_\_

Корочкова Светлана  
Александровна

От кафедры составителя:

Заведующий кафедрой рекламы

\_\_\_\_\_

Смирнов Алексей  
Викторович

От выпускающей кафедры:

Заведующий кафедрой

\_\_\_\_\_

Смирнов Алексей  
Викторович

Методический отдел:

\_\_\_\_\_

## 1 ВВЕДЕНИЕ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ

**1.1 Цель дисциплины:** Сформировать компетенции обучающегося в области стратегического планирования и управления коммуникациями предприятия, умения и навыки специалиста по коммуникациям.

**1.2 Задачи дисциплины:**

- Познакомить обучающихся с общими проблемами и особенностями, связанными с менеджментом в сфере корпоративных коммуникаций.
- Закрепить знания о функционировании коммуникационных структур организаций, специфике деятельности менеджера коммуникационных систем предприятия.
- Обеспечить формирование умений и навыков в сфере коммуникационного менеджмента.

**1.3 Требования к предварительной подготовке обучающегося:**

Предварительная подготовка предполагает создание основы для формирования компетенций, указанных в п. 2, при изучении дисциплин:

- Бренд-менеджмент
- Планирование и организация коммуникационных кампаний
- Интегрированные коммуникации
- Организация работы отделов рекламы и связей с общественностью
- Теория и практика связей с общественностью
- Основы теории коммуникации

## 2 КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

<b>ПКо-1 : Способен участвовать в реализации коммуникационных кампаний, проектов, мероприятий</b>
<b>Знать:</b> основные задачи и методы коммуникационного менеджмента, содержание его этапов, специфику его применения в различных сферах и ситуациях коммуникационной деятельности.
<b>Уметь:</b> ставить задачи, выбирать методы, применять технологии и методики коммуникационного менеджмента.
<b>Владеть:</b> навыками составления практических рекомендаций в сфере коммуникационного менеджмента, оценки качества и эффективности коммуникационных проектов.

## 3 РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Наименование и содержание разделов, тем и учебных занятий	Семестр (курс для ЗАО)	Контактная работа		СР (часы)	Инновац. формы занятий
		Лек. (часы)	Пр. (часы)		
Раздел 1. Коммуникационный менеджмент и его роль в управлении	4	1		12	ИЛ
Тема 1. Коммуникационный менеджмент в системе управления организацией. Коммуникационный менеджмент и маркетинговая политика организации. Сферы применения коммуникационного менеджмента. Стратегическое управление коммуникациями. Коммуникационный менеджмент и связи с общественностью. Коммуникации и "видимость" организации. Построение взаимоотношений с разными группами общественности посредством коммуникаций. Функции коммуникационного менеджмента. Классификации организационных коммуникаций.	4	1		12	ИЛ

<p>Тема 2. Типологические модели коммуникационного менеджмента. Модели управления коммуникациями: пропаганда, теория PR по Айви Ли, понимание коммуникационной деятельности Э. Бернейсом и С. Блэком. 4 модели связей с общественностью Джеймса Грюнига и Тодда Ханта. Ситуационная модель управления коммуникациями. Коммуникационный менеджмент и проблемы манипулирования общественным сознанием.</p>	1		11	НИ
<p>Раздел 2. Управление внутренними коммуникациями организации.</p>				
<p>Тема 3. Управление коммуникациями в организации. Структура и функции отдела по коммуникациям в организации. Условия делегирования функций коммуникационного менеджмента PR-агентству. Формы организационных коммуникаций. Организационные коммуникационные сети. Организация эффективного коммуникационного процесса на предприятии. Методы преодоления коммуникационных барьеров внутри компании.</p>	1		12	НИ

<p>Тема 4. Задачи коммуникационного менеджмента в формировании корпоративной культуры. Управление информационными ресурсами предприятия и способы совершенствования коммуникаций организации. Построение эффективной системы внутренних коммуникаций. Средства внутренних коммуникаций. Корпоративные СМИ. Формы внутрифирменных коммуникаций: проведение деловых совещаний, планерок. Практическое 1. Управление информационными ресурсами предприятия и способы совершенствования коммуникаций организации. Построение эффективной системы внутренних коммуникаций.</p>	1	2	12	
<p>Раздел 3. Управление внешними коммуникациями организации.</p>				
<p>Тема 5. Управление коммуникациями бренда. Систематизация возможных точек контакта (touch point) потребителя с брендом. Коммуникационная карта бренда. Семантический код бренда. Практическое 2. Анализ семантического кода бренда (brand-code) в его рекламных коммуникациях.</p>	1	2	10	ИЛ
<p>Тема 6. Коммуникационные мероприятия для продвижения бренда. Управление онлайн коммуникациями. Виды контента в социальных сетях. Управление контентом в официальных сообществах компании. Контент-план для наполнения социальных сетей. Выбор амбассадоров бренда и организация работы с ними. Практическое 3. Анализ он-лайн коммуникаций бренда.</p>	1	2	10	ИЛ

Раздел 4. Эффективность в коммуникационном менеджменте.				
Тема 7. Параметры оценки эффективности в коммуникационном менеджменте. Эффекты коммуникационной компании. Виды эффективности. Принципы оценки коммуникационного менеджмента. Измерение итогов коммуникационной кампании. Измерение результатов. Практическое 4. Оценка коммуникационной кампании.	1	2	8	ИЛ
Тема 8. Организация и проведение коммуникационных исследований. Инструменты и методики коммуникационных исследований. Методика оценки эффективности маркетинговых коммуникаций. Технология и процедуры сбора информации. Анализ первичной информации, ее обработка, выработка рекомендаций и предложений, написание аналитического отчета.	1		8	НИ
Итого в семестре (на курсе для ЗАО)	8	8	83	
Консультации и промежуточная аттестация (Зачет)	2,5			

<b>Всего контактная работа и СР по дисциплине</b>		18,5	83	
---	--	------	----	--

#### 4 КУРСОВОЕ ПРОЕКТИРОВАНИЕ

Курсовое проектирование учебным планом не предусмотрено

#### 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

##### 5.1 Описание показателей, критериев и системы оценивания результатов обучения

##### 5.1.1 Показатели оценивания

Код компетенции	Показатели оценивания результатов обучения	Наименование оценочного средства
ПКо-1	Перечисляет основные задачи и методы коммуникационного менеджмента, содержание его этапов, специфику его применения в различных сферах и ситуациях коммуникационной деятельности. Ставит задачи, выбирает методы, применяет технологии и методики коммуникационного менеджмента. Составляет практические рекомендации в сфере коммуникационного менеджмента, оценки качества и эффективности коммуникационных проектов.	Вопросы для устного собеседования практическое задание

##### 5.1.2 Система и критерии оценивания

Шкала оценивания	Критерии оценивания сформированности компетенций	
	Устное собеседование	Письменная работа
Зачтено	Полный, исчерпывающий ответ, демонстрирующий понимание специфики дисциплины. Отсутствуют существенные ошибки или пробелы в знаниях по изучаемым темам.	
Не зачтено	Ответ неполный, основанный только на лекционных материалах. Существенные ошибки или пробелы в знаниях сразу по нескольким темам, путаница терминов. Отсутствуют подкрепляющие примеры при ответе на теоретический вопрос.	

##### 5.2 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

##### 5.2.1 Перечень контрольных вопросов

№ п/п	Формулировки вопросов
Курс 4	
1	Коммуникационный менеджмент в системе управления организацией.
2	Коммуникационный менеджмент и маркетинговая политика организации. Сферы применения коммуникационного менеджмента. Стратегическое управление коммуникациями. Коммуникационный менеджмент и связи с общественностью. Коммуникации и "видимость" организации. Построение взаимоотношений с разными группами общественности посредством коммуникаций. Функции коммуникационного менеджмента. Классификации организационных коммуникаций.
3	Сферы применения коммуникационного менеджмента. Функции коммуникационного менеджмента.
4	Стратегическое управление коммуникациями. Классификации организационных коммуникаций.
5	Коммуникационный менеджмент и связи с общественностью.
6	Коммуникации и "видимость" организации.
7	Построение взаимоотношений с разными группами общественности посредством коммуникаций.
8	Типологические модели коммуникационного менеджмента.
9	Коммуникационный менеджмент и проблемы манипулирования общественным сознанием.
10	Управление коммуникациями в организации. Структура и функции отдела по коммуникациям в организации. Условия делегирования функций коммуникационного менеджмента PR-агентству.
11	Формы организационных коммуникаций. Организационные коммуникационные сети.
12	Организация эффективного коммуникационного процесса на предприятии. Методы преодоления коммуникационных барьеров внутри компании.

13	Задачи коммуникационного менеджмента в формировании корпоративной культуры.
14	Управление информационными ресурсами предприятия и способы совершенствования коммуникаций организации. Построение эффективной системы внутренних коммуникаций. Средства внутренних коммуникаций. Корпоративные СМИ. Формы внутрифирменных коммуникаций: проведение деловых совещаний, планерок.
15	Построение эффективной системы внутренних коммуникаций. Средства внутренних коммуникаций. Корпоративные СМИ.
16	Формы внутрифирменных коммуникаций: проведение деловых совещаний, планерок.
17	Управление коммуникациями бренда. Систематизация возможных точек контакта (touch point) потребителя с брендом. Коммуникационная карта бренда.
18	Семантический код бренда.
19	Коммуникационные мероприятия для продвижения бренда. Управление он-лайн коммуникациями. Виды контента в социальных сетях. Управление контентом в официальных сообществах компании. контент-план для наполнения социальных сетей. Выбор амбассадоров бренда и организация работы с ними.
20	Управление он-лайн коммуникациями. Виды контента в социальных сетях. Управление контентом в официальных сообществах компании. Контент-план для наполнения социальных сетей.
21	Выбор амбассадоров бренда и организация работы с ними.
22	Параметры оценки эффективности в коммуникационном менеджменте.
23	Эффекты коммуникационной компании. Виды эффективности. Принципы оценки коммуникационного менеджмента. Измерение итогов коммуникационной кампании. Измерение результатов.
24	Организация и проведение коммуникационных исследований.
25	Инструменты и методики коммуникационных исследований. Методика оценки эффективности маркетинговых коммуникаций.
26	Технология и процедуры сбора информации. Анализ первичной информации, ее обработка, выработка рекомендаций и предложений, написание аналитического отчета.

### 5.2.2 Типовые тестовые задания

Не предусмотрены.

### 5.2.3 Типовые практико-ориентированные задания (задачи, кейсы)

1. Изучить вакансии в сфере коммуникационного менеджмента. Как называется должность, на которую открыта вакансия? Какие требования предъявляются к ней? Какие профессиональные умения и навыки и личные качества необходимы для этой должности?

2. Проведите анализ коммуникационной карты бренда.

Систематизируйте возможные точки контакта (touch point) потребителя с брендом. Заполните коммуникационную карту, которая представляет собой краткое описание всех основных контактов потребителя с брендом в естественной последовательности. Это карта взаимодействия потребителя с брендом:

- тип контакта (ATL-реклама, сайт, POS-материалы, упаковка и т.п.);
- краткое описание контакта;
- значение контакта (характер и контекст взаимодействий);
- количество контактов за промежуток времени (например, в месяц);
- контактируемые атрибуты бренда (название, внешний вид товара, упаковка, логотип, вес, размер, твердость, фактура, вкус, запах и т.п.);

• основное послание (message);

• итоговое впечатление от контакта.

- Итоговая оценка системы коммуникаций потребителя с брендом.

3. Провести анализ семантического кода бренда (brand-code) в его рекламных коммуникациях. Как представлены в рекламе: мир потребителя, мир бренда, каков характер взаимодействия потребителя и бренда, совпадают ли ценности потребителя и бренда, каков контракт бренда в рекламе, чем он подкрепляется.

4. Проведите анализ сотрудничества бренда на ваш выбор с его амбассадорами. По каким критериям выбираются амбассадоры? Что входит в их обязанности? Каковы результаты сотрудничества? Оцените действия бренда и его амбассадоров.

5. Оценка коммуникационной кампании:

- Выявление целевой аудитории и определение желаемой ответной реакции.
- Позиционирование товара или компании.

• Оценка творческого содержания коммуникационной кампании, ее идея, формат, стиль, тон, текст обращения.

- Оценка выбора инструментов маркетинговых коммуникаций.
- Оценка эффективности проведения коммуникационной кампании.

### 5.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, владений (навыков и (или) практического опыта деятельности)

#### 5.3.1 Условия допуска обучающегося к промежуточной аттестации и порядок ликвидации академической задолженности

Проведение промежуточной аттестации регламентировано локальным нормативным актом СПбГУПТД «Положение о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся»

#### 5.3.2 Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине

Устная  Письменная  Компьютерное тестирование  Иная

#### 5.3.3 Особенности проведения промежуточной аттестации по дисциплине

Выполнение контрольной работы и устный ответ на вопрос итогового опроса. Время подготовки ответа 20 минут.

## 6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 6.1 Учебная литература

Автор	Заглавие	Издательство	Год издания	Ссылка
<b>6.1.1 Основная учебная литература</b>				
Кардинская С. В.	Коммуникационный менеджмент	СПб.: СПбГУПТД	2019	<a href="http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=20199319">http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=20199319</a>
Марусева И. В.	Коммуникационный менеджмент в вопросах и ответах (подготовка к экзамену)	Саратов: Вузовское образование	2016	<a href="http://www.iprbookshop.ru/39000.html">http://www.iprbookshop.ru/39000.html</a>
<b>6.1.2 Дополнительная учебная литература</b>				
Богданов В. В., Комарова И. М.	Теория и практика связей с общественностью. Медиарилейшнз	Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет	2011	<a href="http://www.iprbookshop.ru/45040.html">http://www.iprbookshop.ru/45040.html</a>
Алексеев-Апраксин А. М.	Теория и практика связей с общественностью	СПб.: СПбГУПТД	2017	<a href="http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=20179090">http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=20179090</a>

Хамаганова К. В.	Теория и практика связей с общественностью	СПб.: СПбГУПТД	2018	<a href="http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=20182">http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=20182</a>
------------------	--	----------------	------	---

## 6.2 Перечень профессиональных баз данных и информационно-справочных систем

Электронно-библиотечная система IPRbooks [Электронный ресурс]. URL: <http://www.iprbookshop.ru/>  
Базы данных информационного портала Restko.ru (Информационные системы рынка рекламы, маркетинга, PR – Базы рынка рекламы [Электронный ресурс]. URL: <https://www.restko.ru/>  
Федеральный образовательный портал «Экономика Социология Менеджмент» [Электронный ресурс]. URL: <http://ecsocman.hse.ru>  
Интернет-портал о рекламе, маркетинге и PR. [Электронный ресурс]. URL: [www.sostav.ru](http://www.sostav.ru)  
PR в России. Профессиональный журнал о сценариях и технологиях современных public relations. [Электронный ресурс]. URL: [www.prjournal.ru](http://www.prjournal.ru)  
Журнал "Пресс-служба". Всероссийский специализированный журнал. [Электронный ресурс]. URL: [www.press-service.ru](http://www.press-service.ru)  
"Советник". Ежемесячный профессиональный журнал и интернет-портал о связях с общественностью и рынке PR. [Электронный ресурс]. URL: [www.sovetnik.ru](http://www.sovetnik.ru)  
Электронное информационное издание «PR-Info. Public Relations в российском контексте» содержит новости, материалы и обзоры по широкой проблематике связей с общественностью. [Электронный ресурс]. URL: <http://pr-info.ru>  
Информационный портал «Пиар-лайф» посвящен всем сторонам деятельности по связям с общественностью. [Электронный ресурс]. URL: <http://pr-life.ru>  
Интернет-сайт газеты «PR-news», созданный для специалистов по связям с общественностью, рекламе и журналистике. В открытом доступе находятся все номера газеты. [Электронный ресурс]. URL: <http://www.pr-news.spb.ru>  
Тематический портал «Адвертолоджи – наука о рекламе», посвященный в первую очередь рекламе, а также маркетингу и PR. [Электронный ресурс]. URL: <http://www.advertology.ru>

## 6.3 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения

Microsoft Windows

## 6.4 Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Аудитория	Оснащение
Лекционная аудитория	Мультимедийное оборудование, специализированная мебель, доска