

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РФ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Кемеровский государственный университет»

Институт экономики и управления

УТВЕРЖДАЮ

Директор института



М.В. Курбатова

«11» декабря 2017 г.

Рабочая программа дисциплины

Технология коммуникаций в экономике и управлении

Направление подготовки
38.04.01 Экономика

Направленность (профиль) подготовки

«Региональная экономика»

Уровень магистратура

Форма обучения

Очная, очно - заочная, заочная

Кемерово

2018

Рабочая программа дисциплины одобрена на заседании методической комиссии Института экономики и управления (протокол №4 от 11.12.2017г) и утверждена Ученым советом Института экономики и управления (протокол Ученого совета института №5 от 11.12.2017г)

Рабочая программа дисциплины одобрена на заседании кафедры общей и региональной экономики (протокол № 4 от 05.12.2017г.)

Зав. кафедрой Мекуш Галина Егоровна

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы	4
2. Место дисциплины в структуре программы магистратуры	5
3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам занятий) и на самостоятельную работу обучающихся	6
3.1. Объем дисциплины (модуля) по видам учебных занятий (в часах)	6
4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по разделам (темам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий	7
4.1. Разделы дисциплины (модуля) и трудоемкость по видам учебных занятий (в академических часах)	7
4.2. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам)	8
5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)	10
6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)	10
6.1. Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине (модулю)	10
6.2. Типовые контрольные задания или иные материалы	11
6.3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций	21
а) основная учебная литература:	22
8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»), необходимых для освоения дисциплины (модуля)	23
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)	23
10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (<i>при необходимости</i>)	23
11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)	24
12. Иные сведения и (или) материалы	24

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

В результате освоения программы магистратуры обучающийся должен овладеть следующими результатами обучения по дисциплине (модулю):

<i>Коды компетенции</i>	Результаты освоения ООП <i>Содержание компетенций</i>	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
ОПК-1	готовностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач профессиональной деятельности	<p>знать: ОПК-1-1 – основные концепции взаимодействия людей в процессе профессиональной деятельности ОПК-1-2 – каналы деловой коммуникации профессионального общения, регламенты профессионального общения устных и письменных каналов, включая телекоммуникационные</p> <p>уметь: ОПК-1-3 – организовать и проводить в соответствие с регламентами профессиональное общение по различным каналам, используя знания иностранного языка ОПК-1-4 – выстраивать эффективные межличностные и организационные коммуникации (разрабатывать (определять) эффективные системы коммуникаций организационных (коммуникативных) отношений)</p> <p>владеть: ОПК-1-5 - навыками устной и публичной коммуникации (делать сообщения, доклады, презентации), включая телекоммуникационные, в том числе и на иностранном языке. ОПК-1-6 – различными методами построения эффективных коммуникаций (навыками определения путей совершенствования коммуникативных процессов на всех уровнях)</p>
ПК-5	способностью самостоятельно осуществлять подготовку заданий и разрабатывать проектные решения с учетом фактора неопределенности, разрабатывать соответствующие методические и нормативные документы, а также предложения и мероприятия по реализации разработанных проектов и программ	<p>знать: ПК-5-1 - основные методические и нормативные документы, понятия и методы принятия и разработки проектных решений с учетом фактора неопределенности на макро и микроуровне;</p> <p>уметь: ПК-5-2 - разрабатывать задания и эффективные проектные решения с учетом фактора неопределенности, разрабатывать соответствующие методические и нормативные документы; ПК-5-3 - формулировать выводы, предложения и мероприятия по реализации разработанных проектов;</p> <p>владеть: ПК-5-4 - современными методами разработки и принятия проектных решений, способами подготовки заданий и разработки системы социально-экономических показателей на макро и микроуровне</p>

<i>Коды компетенции</i>	Результаты освоения ООП <i>Содержание компетенций</i>	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
ПК-6	способностью оценивать эффективность проектов с учетом фактора неопределенности	<p>знать: ПК-6-1 - методологическую базу оценки эффективности разработанных проектов, нормативно-правовую базу по проектированию и построению программ с учетом фактора неопределенности;</p> <p>уметь: ПК-6-2 - проводить оценку эффективности проектов с учетом фактора неопределенности;</p> <p>владеть: ПК-6-3 - способами оценки эффективности разработанных проектов, приёмами конкретных расчётов экономического эффекта, учитывающих вероятностный характер процессов</p>
СК-3	способность применять информационные технологии при разработке управленческих решений на уровне региона	<p>знать: СК-3-1 - современное законодательство, методические, нормативные и другие правовые документы, регламентирующие создание систем ИТ в государственном и муниципальном управлении в регионе СК-3-2 - методологию и методику постановки задач для создания систем ИТ в государственном и муниципальном управлении в регионе СК-3-3 - методику анализа результатов исполнения документов и услуг СК-3-4 - методы анализа данных, необходимых для проведения конкретных экономических расчетов по обоснованию ИТ в государственном и муниципальном управлении в регионе</p> <p>уметь: СК-3-5 - формулировать и обосновывать задачи для системных администраторов в разработке модулей системы предоставления информационных и сервисных услуг гражданам и организациям СК-3-6 - разрабатывать проекты по ИТ в государственном и муниципальном управлении в регионе СК-3-7 - разрабатывать методические и нормативные документы по реализации разработанных проектов и программ СК-3-8 – готовить аналитические материалы для принятия стратегических решений на микро- и макроуровне</p> <p>владеть: СК-3-9 -методологией и методами разработки задач для создания систем ИТ в государственном и муниципальном управлении в регионе</p>

2. Место дисциплины в структуре программы магистратуры

Дисциплина (модуль) «*Технология коммуникаций в экономике и управлении*» относится к вариативной части Б1.В.ОД.4

Для освоения данной дисциплины необходимы компетенции, сформированные в рамках освоения дисциплин (ы): Методы экономических исследований, Управленческая экономика, Государственное регулирование экономики и др.

Дисциплина (модуль) изучается на 1 курсе во втором семестре.

3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость (объем) дисциплины (модуля) составляет 3 зачетных единиц (з.е.), 108 академических часов.

3.1. Объем дисциплины (модуля) по видам учебных занятий (в часах)

Объём дисциплины	Всего часов	
	для очной формы обучения	для заочной (очно-заочной) формы обучения
Общая трудоемкость дисциплины	108	108
Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) (всего)	29	15
Аудиторная работа (всего):	28	14
в том числе:		
лекции	8	4
семинары, практические занятия	20	10
практикумы		
лабораторные работы		
в т.ч. в активной и интерактивной формах	12	6
Внеаудиторная работа (всего):	1	1
В том числе, индивидуальная работа обучающихся с преподавателем:		
курсовое проектирование		
групповая, индивидуальная консультация и иные виды учебной деятельности, предусматривающие групповую или индивидуальную работу обучающихся с преподавателем)		
творческая работа (эссе)		
Самостоятельная работа обучающихся (всего)	79	89
Вид промежуточной аттестации обучающегося	зачет	Зачет-4

4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по разделам (темам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

4.1. Разделы дисциплины (модуля) и трудоемкость по видам учебных занятий (в академических часах)

для очной формы обучения

№ п/п	Раздел дисциплины	Общая трудоемкость (часов)	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)			Формы текущего контроля успеваемости
			аудиторные учебные занятия		самостоятельная работа обучающихся	
			лекции	семинары, практические занятия		
всего						
1.	Коммуникации: сущность и характеристика видов коммуникации. Коммуникационный процесс в управлении.	21,8	2	4	15,8	тест
2.	Информация как основной элемент коммуникативных систем. Информационно-коммуникационные технологии и их основные составляющие. Проекты по созданию коммуникационных технологий	19,8		4	15,8	тест
3.	Организация как открытая система: внутрикорпоративные и внешние коммуникации. Каналы коммуникаций.	25,8	4	6	15,8	тест
4.	Коммуникации в государственном управлении.	21,8	2	4	15,8	Кейс
5.	Международные коммуникации и тенденции их развития.	17,8		2	15,8	
	КСР	1				
	Всего:	108	8	20	79	

для заочной формы обучения

№ п/п	Раздел дисциплины	Общая трудоемкость (часов)	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)			Формы текущего контроля успеваемости
			аудиторные учебные занятия		самостоятельная работа обучающихся	
			лекции	семинары, практические занятия		
всего						

№ п/п	Раздел дисциплины	Общая трудоемкость (часов)	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)			Формы текущего контроля успеваемости
			аудиторные учебные занятия		самостоятель ная работа обучающихся	
		всего	лекции	семинары, практические занятия		
1.	Коммуникации: сущность и характеристика видов коммуникации. Коммуникационный процесс в управлении.	21,8	2	2	17,8	Тест
2.	Информация как основной элемент коммуникативных систем. Информационно-коммуникационные технологии и их основные составляющие.	19,8		2	17,8	Тест
3.	Организация как открытая система: внутрикорпоративные и внешние коммуникации. Каналы коммуникаций. Проекты по созданию коммуникационных технологий.	23,8	2	4	17,8	Кейс
4.	Коммуникации в государственном управлении.	19,8		2	17,8	Тест
5.	Международные коммуникации и тенденции их развития.				17,8	Тест
	КСР	1				
	Зачет	4				
	Всего:	108	4	10	89	

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

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание
<i>Содержание лекционного курса</i>		
1	Коммуникации: сущность и характеристика видов коммуникации. Коммуникационный процесс в управлении.	Сущность и классификация коммуникаций: внутренние, горизонтальные, вертикальные, неформальные. Природа коммуникационного процесса и его основные элементы. Коммуникации и их значение в системе управления.
2	Информация как основной элемент коммуникативных систем. Информационно-коммуникационные технологии и их основные составляющие.	Понятие информации, экономической информации. Классификация экономической информации. Нормативно-правовые основы информатизации деятельности хозяйствующих субъектов, государственных служб и органов исполнительной власти. Форма представления экономической информации. Систематизация экономической информации. Классификаторы, коды и технология их применения. Этапы обработки экономической информации. Распределенная обработка информации; региональные и

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание
		<p>локальные вычислительные сети; телеобработка данных; коммуникационные сети. Основные этапы и стадии создания и организации компьютерных информационных систем управления. Локальные и распределенные базы данных; экспертные системы и базы знаний; информационные языки; автоматизированные информационно-поисковые системы; классификаторы; основы построения инструментальных средств информационных технологий; компьютерные технологии подготовки текстовых документов, обработки экономической информации на основе табличных процессоров, использование систем управления базами данных, интегрированных программных пакетов;</p>
3	<p>Организация как открытая система: внутрикорпоративные и внешние коммуникации. Каналы коммуникаций. Проекты по созданию коммуникационных технологий</p>	<p>Определение коммуникационного процесса в управлении. Понятие межличностных коммуникаций. Взаимодействие между элементами управленческой структуры. Развитие электронных коммуникаций в организациях. Характеристика основных этапов коммуникационного процесса, регламенты профессионального общения устных и письменных каналов, включая телекоммуникационные. Анализ информационных технологий и коммуникаций в управлении организацией. Модели коммуникаций и их элементы. Основные технологии коммуникаций: Локальные компьютерные сети Глобальная компьютерная сеть Интернет, Протокол передачи данных ТСР/Р, Электронная почта, Телеконференции. Коммуникации организации с внешней средой. Каналы коммуникаций.</p>
4	<p>Коммуникации в государственном управлении.</p>	<p>Нормативно правовая основа внедрения ИТ - технологий в деятельность органов государственного и муниципального управления. Алгоритм представления услуги рассмотрения обращений граждан. Интеграция системы электронного документооборота с системой обработки обращений граждан. Организация работы с обращениями граждан в департаментах и управлениях Кемеровской области. Модели информационного и сервисного взаимодействия граждан и организаций с органами исполнительной власти и органами местного самоуправления с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Модель законодательного и нормативно-правового обеспечения. Концепция единой системы информационно-справочной поддержки. Модели информационно-технологической, поддержки предоставления информационных и сервисных услуг. Рассмотрение государственными органами РФ запросов об их деятельности от граждан и организаций. Федеральный регистр в России. Защита персональных данных.</p>
5	<p>Международные коммуникации и тенденции их развития.</p>	<p>Особенности международных коммуникаций: расположение отдельных элементов коммуникаций в разных странах мира, удаленность, влияние различных культур, разница во времени, затраты. Типы международных коммуникаций: внешние международные коммуникации (коммуникации между правительствами в связи с соблюдением соглашений о международной торговле), внутренние международные коммуникации (общение в данной стране с менеджерами других стран). Барьеры международных коммуникаций.</p>
<i>Темы практических / семинарских занятий</i>		
1	<p>Коммуникации: сущность и характеристика видов коммуникации. Коммуникационный процесс в управлении.</p>	<p>Определение видов коммуникаций и роли в процессе управления на примере реальных ситуаций. Тест.</p>
	<p>Информация как основной элемент</p>	<p>Представление экономической информации в виде, удобной для её обработки. Присвоение кодов. Тест.</p>

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание
	коммуникативных систем. Информационно-коммуникационные технологии и их основные составляющие.	
	Организация как открытая система: внутрикорпоративные и внешние коммуникации. Каналы коммуникаций. Проекты по созданию коммуникационных технологий	Обсуждение: виды коммуникаций и технологии их реализации на примере реальных организаций. Кейс.
	Коммуникации в государственном управлении.	Работа с электронными «кабинетами», «окнами», административными регламентами. Тест.

5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

1. Освоение дисциплины «Технология коммуникаций в экономике и управлении» предполагает значительный объем самостоятельной работы. При подготовке к практическому занятию/семинару студент руководствуется вопросами, вынесенными для обсуждения на семинаре.
2. Студентам необходимо усвоить не только теоретический материал, но ознакомиться с практикой реализации коммуникационных технологий.
3. В процессе изучения учебного материала следует руководствоваться программой дисциплины, а также вопросами к зачёту.
4. В процессе самостоятельного изучения дисциплины осуществляются следующие виды работ:
 - Подготовка к опросам на семинаре по соответствующей теме
 - Подготовка к выполнению кейса на семинаре
 - Подготовка к тестированию

6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

6.1. Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине (модулю)

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины (результаты по разделам)	Код контролируемой компетенции (или её части) / и её формулировка – по желанию	наименование оценочного средства
1.	Коммуникации: сущность и характеристика видов коммуникации. Коммуникационный процесс в управлении.	знать: ОПК-1-1	Тест
2.	Информация как основной элемент коммуникативных систем. Информационно-коммуникационные технологии и их основные составляющие.	знать: ПК-5-1, ПК-6-1	Тест

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины (результаты по разделам)	Код контролируемой компетенции (или её части) / и её формулировка – по желанию	наименование оценочного средства
3.	Организация как открытая система: внутрикорпоративные и внешние коммуникации. Каналы коммуникаций. Проекты по созданию коммуникационных технологий в организации.	знать: ОПК-1-2 уметь: ОПК-1-3, ОПК-1-4 владеть: ОПК-1-5, ОПК-1-6 уметь: ПК-5-2, ПК-5-3	Кейс
4.	Коммуникации в государственном управлении. Информационные технологии (ИТ) при разработке управленческих решений на уровне региона.	знать: СК-3-4, СК-3-2, СК-3-3, СК-3-1 уметь: ПК-6-2, СК-3-8, СК-3-6, СК-3-7, СК-3-5 владеть: ПК-5-3, ПК-6-3, СК-3-9	Тест
5.	Международные коммуникации и тенденции их развития.	знать: ПК-6-1	Тест

6.2. Типовые контрольные задания или иные материалы

6.2.1. Зачет

а) типовые вопросы (задания):

1. Сущность и классификация коммуникаций: внутренние, горизонтальные, вертикальные, неформальные.

2. Природа коммуникационного процесса и его основные элементы.

3. Коммуникации и их значение в системе управления.

4. Определение коммуникационного процесса в управлении.

5. Понятие межличностных коммуникаций. Взаимодействие между элементами управленческой структуры.

6. Характеристика основных этапов коммуникационного процесса, регламенты профессионального общения устных и письменных каналов, включая телекоммуникационные.

7. Развитие электронных коммуникаций в организациях. Информационные технологии и коммуникации в управлении организацией.

8. Модели коммуникаций и их элементы.

9. Основные технологии коммуникаций: Локальные компьютерные сети, Глобальная компьютерная сеть Интернет, Протокол передачи данных TCP/IP, Электронная почта, Телеконференции.

10. Коммуникации организации с внешней средой. Каналы коммуникаций.

11. Понятие информации, экономической информации. Классификация экономической информации.

12. Нормативно-правовые основы информатизации деятельности хозяйствующих субъектов, государственных служб и органов исполнительной власти.

13. Форма представления экономической информации.

14. Систематизация экономической информации. Классификаторы, коды и технология их применения.

15. Этапы обработки экономической информации.

16. Распределенная обработка информации; региональные и локальные вычислительные сети; телеобработка данных; коммуникационные сети.

17. Основные этапы и стадии создания в организации компьютерных информационных систем управления.

18. Технологии обработки информации: Локальные и распределенные базы данных; экспертные системы и базы знаний; информационные языки; автоматизированные информационно-поисковые системы; классификаторы; основы построения инструментальных средств информационных технологий; компьютерные технологии подготовки текстовых документов, обработки экономической информации на основе табличных процессоров, использование систем управления базами данных, интегрированных программных пакетов.

19. Определение коммуникационного процесса в управлении. Понятие межличностных коммуникаций.

20. Взаимодействие между элементами управленческой структуры. Развитие электронных

коммуникаций в организациях.

21. Характеристика основных этапов коммуникационного процесса, регламенты профессионального общения устных и письменных каналов, включая телекоммуникационные.

22. Анализ информационных технологий и коммуникаций в управлении организацией.

23. Модели коммуникаций и их элементы. Основные технологии коммуникаций: Локальные компьютерные сети, Глобальная компьютерная сеть Интернет, Протокол передачи данных TCP/IP, Электронная почта, Телеконференции.

24. Коммуникации организации с внешней средой. Каналы коммуникаций.

25. Нормативно правовая основа внедрения технологий коммуникаций в деятельность органов государственного и муниципального управления.

26. Алгоритм представления услуги (административный регламент) рассмотрения обращений граждан. Интеграция системы электронного документооборота с системой обработки обращений граждан.

27. Организация работы с обращениями граждан в департаментах и управлениях Кемеровской области. Модели информационного и сервисного взаимодействия граждан и организаций с органами исполнительной власти и органами местного самоуправления с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

28. Модель законодательного и нормативно-правового обеспечения. Концепция единой системы информационно-справочной поддержки.

29. Модели информационно-технологической поддержки предоставления информационных и сервисных услуг.

30. Рассмотрение государственными органами РФ запросов об их деятельности от граждан и организаций. Федеральный регистр в России. Защита персональных данных.

31. Особенности международных коммуникаций: расположение отдельных элементов коммуникаций в разных странах мира, удаленность, влияние различных культур, разница во времени, затраты.

32. Типы международных коммуникаций: внешние международные коммуникации (коммуникации между правительствами в связи с соблюдением соглашений о международной торговле), внутренние международные коммуникации (общение в данной стране с менеджерами других стран). Барьеры международных коммуникаций.

б) критерии оценивания компетенций (результатов):

Студент, получивший оценку «зачтено», должен знать методологические основы коммуникационно-информационных технологий, свободно ориентироваться в теоретических вопросах дисциплины, выполнить тестовые задания не менее, чем на 80%; принимать активное участие в обсуждении вопросов на практических/семинарских занятиях.

Студент получает оценку «не зачтено», если он плохо ориентируется в теоретических вопросах, выполнил тестовые задания менее, чем на 55%.

в) описание шкалы оценивания:

оценка компетенций по принципу: «зачтено» / «не зачтено».

6.2.2. Наименование оценочного средства (в соответствии с таблицей п. 6.1)

а) типовые задания (вопросы) – образец:

Часть А (оцениваются знания)

Тест

1. Коммуникации – это ...

- 1) первое условие существования всякой организации
- 2) обмен информацией между двумя или более людьми
- 3) область знаний и профессиональной деятельности, направленных на формирование и обеспечение достижения целей организации путем рационального использования имеющихся ресурсов
- 4) управление определенными сферами деятельности организации или ее звеньев

2. Коммуникационный процесс – это ...

- 1) деятельность по выявлению и устранению коммуникационных проблем организации
- 2) профессиональная деятельность по управлению коммуникационным процессом

- 3) самостоятельная функция по установлению и поддержанию коммуникаций между организацией и ее общественностью
- 4) выработка набора стратегий, их распределение во времени, формирование потенциала успеха организации

3. Массовая коммуникация – это ...

- 1) процесс распространения информации с помощью технических средств
- 2) руководители различного уровня, занимающие постоянную должность в организации и наделенные полномочием в области принятия решения
- 3) процесс распространения знаний, духовных ценностей, моральных и правовых норм с помощью печати, радио, кинематографа, телевидения на численно большее рассредоточенные аудитории
- 4) совокупность компонентов обеспечивающих передачу сообщения

4. Результативность коммуникации во многом определяет:

- 1) форма сотрудничества, при которой отдельные участники производственного процесса или группы выполняют различные трудовые операции
- 2) эффективная обратная связь
- 3) стратегическая ориентация организации
- 4) особенности социально-экономических систем

5. Автором наиболее известной сегодня модели коммуникации является:

- 1) Юрий Лотман
- 2) Маршал Маклюен
- 3) Роман Якобсон
- 4) Базил Бернштейн

6. Если в организации распространяются слухи и дезинформация, то в ней нет:

- 1) коммуникационной политики
- 2) кадровой политики
- 3) социальной политики
- 4) корпоративной политики

7. К функциям коммуникаций относятся:

- 1) мотивационная
- 2) экспрессивная
- 3) аналитическая
- 4) стратегическая

8. К межличностным барьерам коммуникации относятся:

- 1) внутриличностные
- 2) мотивационные
- 3) формальные
- 4) семантические

9. К личностным барьерам коммуникации относятся:

- 1) система ценностей
- 2) невербальные средства коммуникации
- 3) проксемика
- 4) многозначность символов

10. В модель коммуникации Итамар-Эвен-Зохара входят следующие составляющие:

- 1) декодирующее устройство
- 2) канал
- 3) код
- 4) кодирующее устройство

11. Информационная технология включает в себя:

- a) Набор методов, средств и персонала для решения проблемы;
- b) Программное и техническое обеспечение ИС;
- c) Средства хранения и обработки информации;
- d) Процесс сбора, обработки и хранения информации

12. Экспертные системы предназначены:

- a) Для обработки статистических данных;
- b) Обработки знаний;
- c) Выработки альтернатив решений;
- d) Математической обработки массивов данных

13. СУБД используются для обработки:

- a) Знаний;
- b) Данных;
- c) Текста;
- d) Возможных альтернатив решений

14. К сетевым информационным технологиям ОТНОСЯТСЯ:

- a) почта;
- б) электронная почта;
- в) информационные хранилища;
- г) базы данных.

15. Укажите, что относится к источникам информации на предприятии:

- a) люди;
- б) лица принимающие решения;
- в) интернет, книги;
- г) отчетные документы.

16. Укажите пути, через которые человек может получить недостающую информацию:

- a) другие лица;
- б) информационные системы;
- в) верно все перечисленное;
- г) внешняя среда (наблюдение).

17. Какие из перечисленных компонентов НЕ входят в понятие информационная культура:

- a) аудиовизуальная/логическая культура;
- б) семиотическая/понятийно-терминологическая культура;
- в) технологическая/сетевая;
- г) аксеологическая/качественная.

18. В каком году была принята «Концепция формирования и развития единого информационного пространства России и соответствующих государственных информационных ресурсов»:

- a) 1999;

- б) 2000;
- в) 1995;
- г) 1997.

19. Кто стал инициаторами развития и популяризации концепции «информационная культура»?

- а) программисты;
- б) экономисты;
- в) библиотекари;
- г) социологи.

20. Однонаправленная передача информации от организатора общения на получателя информации – это ... коммуникативная форма

- монологическая
- диалогическая
- полилогическая

21. Нормативная функция коммуникации – это ...

- процесс обмена информацией
- взаимодействие индивидов в процессе межличностного общения
- процесс обмена духовными ценностями
- процесс передачи и закрепления норм в обыденном сознании
- обмен результатами деятельности, способностями, умениями, навыками

22. Реклама – это форма ... коммуникации

- познавательной
- убеждающей
- экспрессивной
- суггестивной
- ритуальной

23. Коммуникация – это ...

специфический обмен информацией, в результате которого происходит процесс передачи информации интеллектуального и эмоционального содержания от отправителя к получателю

сведения о лицах, предметах, фактах, событиях, явлениях и процессах независимо от формы их представления

поиск, получение и потребление информации пользователем

24. Аксиологическая функция коммуникации – это ...

- процесс обмена информацией
- взаимодействие индивидов в процессе межличностного общения
- процесс обмена духовными ценностями
- процесс передачи и закрепления норм в обыденном сознании
- обмен результатами деятельности, способностями, умениями, навыками

25. Форма коммуникационной деятельности, для которой характерно заимствование образцов поведения, стилей общения, образа жизни одних членов общества другими

- общение
- управление
- подражание

26. Горизонтальная коммуникация – это коммуникация ...

между людьми, стоящими на различных ступеньках социальной иерархии
 между лицами одинакового статуса или уровня в социальной иерархии
 которая реализуется посредством устных и письменных коммуникационных каналов
 между современниками
 которая реализуется посредством передачи информации духовного содержания от
 поколения к поколению

27. Синхроническая коммуникация – это коммуникация ...

между людьми, стоящими на различных ступеньках социальной иерархии
 между лицами одинакового статуса или уровня в социальной иерархии
 которая реализуется посредством устных и письменных коммуникационных каналов
 между современниками
 которая реализуется посредством передачи информации духовного содержания от
 поколения к поколению

28. Функция социализации деловой коммуникации заключается в ...

объединении деловых партнеров
 передаче конкретных способов деятельности
 регламентации поведения и деятельности
 развитию навыков культуры делового общения

29. Интерактивная функция коммуникации – это ..

процесс обмена информацией
 взаимодействие индивидов в процессе межличностного общения
 процесс обмена духовными ценностями
 процесс передачи и закрепления норм в обыденном сознании
 обмен результатами деятельности, способностями, умениями, навыками

30. Вид коммуникации, для которого характерно распространение информации и её влияние на общество посредством печати, телевидения, радио, кино и т.д.

межличностная
 групповая
 массовая

Часть В (оцениваются умения)

Программа построения эффективной системы внутрикорпоративных коммуникаций организации подразумевает осуществление следующих мероприятий. **Поставить в соответствие мероприятие и его содержание.**

Мероприятие	Содержание
1. Формирование технической базы	А. - электронные (информационные рассылки по электронной почте, внутрикорпоративный бюллетень, корпоративный портал, корпоративные блоги, онлайн-мероприятия); - корпоративные СМИ (интранет, газеты, журналы, корпоративное радио, информационные стенды); - организационные мероприятия (собрания, совещания, встречи с руководством и т.п.); - специальные источники (корпоративный фильм, информационные листовки, буклеты, плакаты и т.п.).
2. Обмен информацией, необходимой для осуществления рабочего процесса:	Б. - информирование сотрудников о положении дел, достижениях компании, ее подразделений и отдельных работников;

	<ul style="list-style-type: none"> - информирование о новых интересных проектах, перспективах развития, задачах и т.п.; - управление слухами и т.п.
3. Разработка внутрикорпоративных информационных источников:	<p>В. -техническое оснащение и разработка каналов передачи информации;</p> <ul style="list-style-type: none"> - обеспечение скорости передачи информации и получения обратной связи; - ограничение доступа и обеспечение информационной безопасности.
4. Формирование корпоративной культуры:	<p>Г. разработка регламентов, обеспечивающих своевременное получение сотрудниками информации, обратной связи, четкая постановка задач, система отчетности и контроля;</p> <ul style="list-style-type: none"> - доведение до сведения работников приказов, положений, инструкций и распоряжений руководства; - создание нормативной базы (образцы документов, необходимых для работы и т.п.); - налаживание обмена информацией и взаимодействия между подразделениями компании (обеспечение своевременного предоставления нужных сведений, необходимой помощи в решении рабочих задач, проведение опросов и т.п.); - организация процесса управления удаленными подразделениями и сотрудниками с помощью эффективного обмена информацией; - недопущение искажения и потери информации.
5. Внутренний PR и формирование положительного имиджа компании в глазах ее сотрудников:	<p>Д. - формирование электронной библиотеки;</p> <ul style="list-style-type: none"> - разработка и внедрение программ дистанционного обучения сотрудников; - размещение системы электронной проверки знаний (батарея профессиональных тестов); - разработка и размещение кейсов, конкурсов, специальных заданий и т.п.; - создание профессиональных онлайн-форумов; - размещение информации о программах наставничества, проведении кружков по обмену опытом, семинаров качества и т.п.; - размещение информации о днях открытых дверей, стажировках в компании, днях карьеры в вузах, отзывах преподавателей и студентов и т.п.; - обеспечение обратной связи (привлечение сотрудников к выработке новых идей, рацпредложений, методов работы, выявлению недостатков и «узких» мест и т.п.).
6. Привлечение и удержание талантов:	<p>Е. Своевременное получение необходимой и достоверной информации, доступ к нормативной базе, наличие отлаженных каналов обмена информацией — все это необходимо для эффективной работы сотрудников. Оптимизация и «прозрачность» бизнес-процессов, разработка внутрикорпоративных стандартов, регламентов, формализация связей, выявление «точек сбоя» — причин замедления передачи или искажения информации, обеспечение информационной безопасности способствуют налаживанию коммуникаций. А чем они лучше отлажены, тем эффективней окажется результат деятельности организации и меньше вероятность возникновения «внутрикорпоративных войн», противостояния и отстаивания интересов «своего» подразделения в ущерб интересам всей компании.</p>
7.Создание корпоративной базы знаний:	<p>Ж. - информирование сотрудников о корпоративных ценностях (миссия, философия, стратегические цели</p>

	<p>компании, методы их достижения);</p> <ul style="list-style-type: none"> - размещение корпоративной информации (кодекса, стандартов), использование корпоративного сленга и т.п.; - информация о корпоративных мероприятиях (командообразующие тренинги, спортивные мероприятия, праздники, выезды на природу, награждения, конкурсы, различные акции и т.п.); - обеспечение обратной связи (размещение в электронном виде анкет, опросников и т.п.).
8. Оценка эффективности системы внутрикорпоративных коммуникаций.	<p>3. - информирование о назначениях, кадровых перестановках, новых проектах;</p> <ul style="list-style-type: none"> - размещение объявлений о новых вакансиях; - обращения к сотрудникам с просьбой рекомендовать их коллег и знакомых на открывшиеся вакансии; - создание специальных страничек для новых сотрудников, размещение программы адаптации новичков; - размещение информации об обучающих программах, ротации кадров и т.п.; - размещение информации об успешных прохождениях испытательных сроков, премировании по итогам деятельности, награждениях сотрудников и т.п.; - поздравления работников с днями рождения и другими событиями.

Ключ:

Мероприятие	Содержание
1.	В.
2.	Г.
3.	А.
4.	Ж.
5.	Б.
6.	З.
7.	Д.
8.	Е.

Часть С (оценивается владение)

С1. Составить:

1. Блок-схему последовательности предоставления государственной услуги по оформлению и выдаче паспорта гражданина РФ.

С2. Решение учебно-деловой ситуации. Построение схемы административного регламента Вы являетесь сотрудником муниципального образования. Ваше муниципальное образование предоставляет часть своих услуг населению в электронной форме. Для этих целей, а также оптимизации бизнес-процессов муниципального образования вы используете Автоматизированную информационную систему многофункционального центра (АИС МФЦ). Система позволяет автоматизировать деятельность сотрудников МО и других участников процесса оказания услуг населению, а также обеспечивает оперативный доступ к текущей информации.

Гражданин Петров Владислав Андреевич обратился в многофункциональный центр с запросом на предоставление государственной поддержки субъекту малого предпринимательства в форме бюджетной субсидии. Многофункциональный центр переслал запрос гражданина в муниципальное образование. Вам, как ответственному

должностному лицу, необходимо осуществить оказание услуги с использованием АИС МФЦ.

Составьте блок-схему последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги «Консультирование по предоставлению поддержки субъектам малого и среднего предпринимательства в рамках реализации муниципальной долгосрочной целевой программы «Развитие и поддержка субъектов малого и среднего предпринимательства в Кемеровском муниципальном районе».

Укажите правильный порядок исполнения административного регламента:

- А. Выдается ответ в письменной или устной форме
- Б. Регистрация обращения в журнале регистрации
- В. Прием письменного заявления или устного обращения.
- Г. Отказ в предоставлении услуги
- Д. Исполнение муниципальной услуги

С3. Международные индексы качества государственного управления.

Проанализируйте методики измерения качества государственного управления, разработанные международными правительственными и неправительственными организациями.

Преимущества международных рейтингов. Наиболее авторитетные международные индексы качества государственного управления.

1.Всемирный показатель государственного управления. Сайт исследования: <http://info.worldbank.org/governance/wgi/>

2. Индекс восприятия коррупции. Сайт исследования: <http://cpi.transparency.org/>

3.Уровень развития электронного правительства. Сайт исследования: <http://www.unpan.org/>

4.Рейтинг готовности стран к электронному правительству. Этапы зрелости электронного правительства, характеристика этапов зрелости, принципы.

С4. Деловая ситуация : анализ административного регламента.

Административные регламенты муниципальных учреждений описывают все процедуры, связанные с внутренней работой и оказанием услуг населению. Понимание и умение анализировать административные регламенты необходимо для оптимизации работы муниципальных учреждений на постоянной основе.

Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Оказание материальной помощи» разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги и определяет сроки и последовательность административных процедур при предоставлении мер социальной поддержки в виде материальной помощи малообеспеченным гражданам.

Учебно-деловая ситуация по анализу регламента состоит в следующем. Разделы административного регламента предоставления муниципальной услуги «Оказание материальной помощи», полученного от муниципального учреждения города, требуется проанализировать на предмет отсутствия или некорректного описания процесса предоставления услуги.

Решение учебно-деловой ситуации состоит в расположении приведенных блоков административного регламента в правильном логическом порядке.

- a)

Оформление и направление уведомления о назначении материальной помощи

- б)

Рассмотрение документов на постоянно действующей комиссии по рассмотрению вопросов социальной поддержки населения города N4

- в)

Принятие решения об оказании материальной помощи
--

- г)

Зачисление денежных средств

- д)

Прием и регистрация документов

- е)

Рассмотрение документов

C5. Решение учебно-деловой ситуации. Сравнение административных регламентов

4.1 Решение учебно-деловой ситуации состоит в анализе трех представленных регламентов и описании наиболее полного регламента с обоснованием выбора.

Три административных регламента предоставления муниципальной услуги «Заключение с гражданами договоров социального найма» .

4.2 Административные регламенты муниципальных учреждений описывают все процедуры, связанные с внутренней работой и оказанием услуг населению. Понимание и умение анализировать административные регламенты необходимо для оптимизации работы муниципальных учреждений на постоянной основе.

Административный регламент «Заключение с гражданами договора социального найма» разработан в целях повышения качества предоставления и доступности

муниципальной услуги, создания комфортных условий для получения муниципальной услуги гражданами. Регламент определяет порядок, сроки и последовательность административных процедур при исполнении муниципальной услуги.

Учебно-деловая ситуация по сравнению регламентов состоит в следующем. Из аналогичных разделов трех административных регламентов предоставления муниципальной услуги «Заключение с гражданами договора социального найма», полученных от муниципальных учреждений трех городов, требуется составить регламент, наиболее полно отражающий весь процесс предоставления услуги.

б) критерии оценивания компетенций (результатов):

Результаты оцениваются по доле правильных ответов на тестовые вопросы.

в) описание шкалы оценивания

Используется модель оценки результатов обучения, в основу которой положена методология В.П. Беспалько.

Объект оценки	Показатель оценки результатов обучения студента	Уровни обученности
Студент	Менее 70% баллов за задания каждого из блоков 1, 2 и 3	Первый
	Не менее 70% баллов за задания блока 1 и меньше 70% баллов за задания каждого из блоков 2 и 3 или Не менее 70% баллов за задания блока 2 и меньше 70% баллов за задания каждого из блоков 1 и 3 или Не менее 70% баллов за задания блока 3 и меньше 70% баллов за задания каждого из блоков 1 и 2	Второй
	Не менее 70% баллов за задания каждого из блоков 1 и 2 и меньше 70% баллов за задания блока 3 или Не менее 70% баллов за задания каждого из блоков 1 и 3 и меньше 70% баллов за задания блока 2 или Не менее 70% баллов за задания каждого из блоков 2 и 3 и меньше 70% баллов за задания блока 1	Третий
	Не менее 70% баллов за задания каждого из блоков 1, 2 и 3	Четвертый

6.3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Промежуточная аттестация по дисциплине зачет включает следующие формы контроля:

Для положительной оценки необходимо выполнить все задания которые проверяют сформированные компетенции и служат для и контроля знаний, умений и навыков. Поэтому, в случае невыполнения заданий в процессе обучения, их необходимо выполнить на зачёте. Вид заданий, которые необходимо выполнить для ликвидации «задолженности» определяется в индивидуальном порядке, с учетом причин невыполнения.

6. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

а) основная учебная литература:

1. Ясенев В. Н. Информационные системы и технологии в экономике: учебное пособие М.: Юнити-Дана, 2015. Объем (стр):560. Дополнительная информация:3-е изд., перераб. и доп.<http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115182&sr=1>
2. Ильин А.С. Теория и практика связей с общественностью. Курс лекций. Издательство:КноРус. 2014. – 208 с.http://e.lanbook.com/books/element.php?p11_id=53558
3. Горфинкель В. Я. , Торопцов В. С. , Швандар В. А. Коммуникации и корпоративное управление: учебное пособие. М.: Юнити-Дана, 2015. Объем (стр): 129 <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=119552&sr=1>
4. Апенько С. Н. , Гилева К. В. Коммуникационный консалтинг: архитектура организационных коммуникаций: учебное пособие Омск: Омский государственный университет, 2014 Объем (стр):220 <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=237517&sr=1>
5. Бузин С. В. Коммуникации в современной организации: сущность, элементы и этапы коммуникационного процесса, их значимость в повышении эффективности менеджмент. М.: Лаборатория книги, 2012. Объем (стр):82 <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=141265&sr=1>
6. Акперов, Имран Гурруоглы. Информационные технологии в менеджменте [Текст] : учебник для вузов / И. Г. Акперов, А. В. Сметанин, И. А. Коноплева. – М.: ИНФРА-М, 2014. – 400 с. *(в библиотеке КемГУ имеется 25 экземпляров)*
7. Баранова, Елена Константиновна. Информационная безопасность и защита информации [Текст] : учебное пособие / Е. К. Баранова, А. В. Бабаш. – 2-е изд. – М. : РИОР : ИНФРА-М, 2014. – 255 с. *(в библиотеке КемГУ имеется 10 экземпляров)*
8. Введение в инфокоммуникационные технологии [Текст] : учебное пособие для вузов / [Л. Г. Гагарина и др.]; под ред. Л. Г. Гагариной. – М. : ФОРУМ – ИНФРА-М, 2013. – 335 с. *(в библиотеке КемГУ имеется 25 экземпляров)*
9. Варфоломеева, Александра Олеговна. Информационные системы предприятий [Текст] : учебное пособие для вузов / А. О. Варфоломеева, А. В. Коряковский, В. П. Романов. – М. : ИНФРА-М, 2013. – 282 с. *(в библиотеке КемГУ имеется 25 экземпляров)*
10. Черников, Борис Васильевич. Информационные технологии управления [Текст] : учебник для вузов / Б. В. Черников. – 2-е изд., перераб. и доп. – М. : ФОРУМ – ИНФРА-М, 2014. – 367 с. *(в библиотеке КемГУ имеется 25 экземпляров)*
11. Марусева И. В. Коммуникационный менеджмент в вопросах и ответах : (подготовка к экзамену): учебное пособие для вузов. М., Берлин: Директ-Медиа, 2014. Объем (стр):214
12. <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=256547&sr=1>

Нормативно-правовые документы

1. Селетков, С. Н. Управление информацией и знаниями в компании : учебник / С. Н. Селетков, Н. В. Днепровская. – М. : ИНФРА-М, 2011. – 208 с.
2. Законы о свободе информации зарубежных стран на русском языке // <http://www.medialaw.ru/projects/1/2/d.htm>
3. Отчеты по доступу граждан к государственной информации – <http://www.elrussia.ru/56239>
4. Федеральный закон Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений

- граждан Российской Федерации» от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ – <http://www.rg.ru/2006/05/05/obraschenie-doc-dok.html>
5. Федеральный закон Российской Федерации от 27 июля 2006 г. N 152-ФЗ «О персональных данных» – <http://www.rg.ru/2006/07/29/personaljnnye-dannye-dok.html>
 6. Федеральный закон Российской Федерации от 9 февраля 2009 г. N 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления" – <http://www.rg.ru/2009/02/13/dostup-dok.html>
 7. ПОСТАНОВЛЕНИЕ Правительства Российской Федерации от 15 июня 2009 г. N478 г. «О единой системе информационно-справочной поддержки граждан и организаций по вопросам взаимодействия с органами исполнительной власти и органами местного самоуправления с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет»

8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»), необходимых для освоения дисциплины (модуля)

1. Каталог организаций/Электронный Кузбасс [Электронный ресурс]
Режим доступа: <http://www.e-kuzbass.ru>

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Посещение лекционных и практических занятий является недостаточным условием для усвоения необходимых знаний по дисциплине. Каждый студент должен индивидуально готовиться по темам дисциплины, читая конспекты лекций и рекомендуемую литературу, заучивая базовые определения, классификации, схемы и типологии. Самостоятельная работа позволяет студенту в спокойной обстановке подумать, разобраться с информацией по теме, при необходимости обратиться к справочной литературе. Внимательное чтение и повторение прочитанного помогает в полном объеме усвоить содержание темы, структурировать знания.

Чтобы содержательная информация по дисциплине запоминалась надолго, целесообразно изучать ее поэтапно - по темам и в строгой последовательности, поскольку последующие темы, как правило, опираются на предыдущие. Для более глубокого усвоения материала необходимо обратиться за помощью к основной и дополнительной учебной, справочной литературе, журналам или к преподавателю за консультацией.

10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

Интернет-ресурсы, мульти-медиа, электронная почта для коммуникации со студентами.

Каждая тема лекционной части дисциплины проводится в форме лекции – визуализации и лекции с разбором конкретных ситуаций.

Основными методами обучения являются:

- когнитивные методов (метод фактов, метод исследования, метод сравнения);
- методы организации учения (метод самоорганизации, методы контроля.)

11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Мультимедийное оборудование, персональные компьютеры с выходом в Интернет

12. Иные сведения и (или) материалы

12.1. Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся созданы фонды оценочных средств, адаптированные для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья и позволяющие оценить достижение ими запланированных в основной образовательной программе результатов обучения и уровень сформированности всех компетенций, заявленных в образовательной программе.

Форма проведения текущей аттестации для студентов-инвалидов устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При тестировании для слабовидящих студентов используются ФОС с укрупненным шрифтом. На экзамен приглашается сопровождающий, который обеспечивает техническое сопровождение студенту. При необходимости студенту-инвалиду предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на зачете.

Составитель (и): Колесникова Е.Г., доцент
(фамилия, инициалы и должность преподавателя (ей))