

Автономная некоммерческая организация  
высшего образования  
«Российская академия предпринимательства»  
(АНО ВО «РАП»)



**Кафедра:** Маркетинг и связи с общественностью  
(название кафедры)

**Авторы:** Левина М.Б., к.э.н.  
(ФИО, ученая степень, ученое звание)

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  
**ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ**

**Направление:** 41.03.06 Публичная политика и социальные науки

**Направленность:** Связи с общественностью в органах власти

**Квалификация выпускника:** бакалавр

**Форма обучения:** очная, заочная

<p>Одобрена на заседании Ученого совета АНО ВО «РАП»</p> <p>Протокол № 4 от «31» августа 2017 г.</p>	<p>Одобрена на заседании кафедры «Социально-гуманитарные и правовые дисциплины»</p> <p>Протокол № 7 от «29» августа 2017 г.</p>
--	---

Москва, 2017 г.

## 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

**Цель** дисциплины «Деловые коммуникации» – дать основы деловой коммуникации, коммуникативного категориального аппарата, общих закономерностей, сходств и различий видов, уровней, форм коммуникации, являющихся необходимым условием успешной деятельности современного специалиста; дать возможность получения навыков правильного общения и взаимодействия; раскрыть возможности практического приложения деловой коммуникации, ее взаимосвязи с жизненной средой и речевым поведением.

### **Задачи:**

- структурирование и интегрирование индивидуального опыта каждого участника в деловой коммуникации,
- формирование представления о структуре деловой коммуникации;
- формирование представления о влиянии выбранной психологической позиции на эффективность в общении,
- овладение основными инструментами эффективной деловой коммуникации;
- повышение общего уровня коммуникативной культуры;
- углубление практических знаний, умений и навыков в сфере культуры речи;
- формирование навыков эффективного и бесконфликтного делового общения.

## 2. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Код компетенции	Содержание компетенции	Этапы формирования
ПК-12	обладание навыками подготовки и редактирования публикаций, обзоров и аннотаций по профилю подготовки	<b>Знать:</b> специфику коммуникаций различных средств рекламы. <b>Уметь:</b> планировать и осуществлять коммуникационные кампании и мероприятия. <b>Владеть:</b> базовыми навыками создания текстов и документов, используемых в сфере связей с общественностью и рекламы.
ПК-15	способность к участию в интерактивных и публичных мероприятиях	<b>Знать:</b> особенности коммуникаций на интерактивных и публичных мероприятиях. <b>Уметь:</b> коммуницировать на интерактивных и публичных мероприятиях. <b>Владеть:</b> технологиями эффективных коммуникаций на интерактивных и публичных мероприятиях.
ПК-16	способностью к проведению мониторинга и анализа средств массовой информации	<b>Знать:</b> методы проведения мониторинга и анализа средств массовой информации <b>Уметь:</b> проводить мониторинг и анализ средств массовой информации <b>Владеть:</b> способностью к проведению мониторинга и анализа средств массовой информации
ПК-21	способность к организации и расширению социальных баз целевых аудиторий для реализации интересов органов государственной власти и местного самоуправления, общественных, профессиональных, творческих и коммерческих организаций	<b>Знать:</b> основные тенденции потребительского поведения. <b>Уметь:</b> осуществлять сегментацию потребителей. <b>Владеть:</b> базовыми навыками психографического шкалирования.
ПК-22	умение разрабатывать и реализовывать эффективные технологии внешней и внутренней коммуникации органов государственной власти и местного самоуправления, общественных, профессиональных, творче-	<b>Знать:</b> механизмы и методы воздействия на потребителя. <b>Уметь:</b> принимать участие в создании эффективной коммуникационной инфраструктуры организации, формировании и поддержании корпоративной культуры. <b>Владеть:</b> навыками проведения аудита бренда и разработки брифа.

	ских и коммерческих организаций	
<b>ПК-23</b>	способностью к внедрению коммуникативных технологий в работу коллектива, в индивидуальную и групповую работу с персоналом	<b>Знать:</b> основные коммуникативные технологии. <b>Уметь:</b> управлять коммуникативными технологиями в работе коллектива, в индивидуальной и групповой работе с персоналом. <b>Владеть:</b> принципами внедрения коммуникативных технологий в работу коллектива, в индивидуальную и групповую работу с персоналом.
<b>ПК-24</b>	способность к активному участию в реализации программ формирования общественного мнения в интересах органов государственной власти и местного самоуправления, общественных, профессиональных, творческих и коммерческих организаций	<b>Знать:</b> основы PR деятельности и ее особенности. <b>Уметь:</b> устанавливать, поддерживать и развивать межличностные отношения, деловые отношения с представителями различных государственных, финансовых, общественных структур, политических организаций, СМИ, информационными, рекламными, консалтинговыми агентствами. <b>Владеть:</b> базовыми навыками общения, формирования, поддержки и развития межличностных отношений, деловых отношений с представителями различных государственных, финансовых, общественных структур, политических организаций, СМИ, информационными, рекламными, консалтинговыми агентствами.

## 2.1. Формируемые компетенции по разделам дисциплины

Наименование раздела дисциплины (темы)	Содержание	Формируемые компетенции	Результаты освоения (знать, уметь, владеть)
Тема 1. Этические принципы деловых коммуникаций	Этика - наука о моральных нормах и принципах общения. Универсальные этические принципы и особенности их проявления в практике делового общения. Формирование этики делового общения: восточная и западная традиции. Этика межличностных отношений. Основопологающие принципы делового общения: порядочность, честность, обязательность в соблюдении договоров, вежливость и внимательность к деловым партнерам. Профессиональная этика. Этические проблемы деловых отношений. Понятие делового общения и его особенности. Цели, задачи и функции делового общения. Виды делового общения. Основные принципы делового общения. Кодекс делового общения. Особенности межличностных, межгрупповых отношений в организации. Значимость культуры делового общения в организации и в работе менеджера.	ПК-12, ПК-15, ПК-16, ПК-21, ПК-22, ПК-23, ПК-24	<b>Знать:</b> понятия «общение», «деловое общение»; основные этические принципы межличностных и межкультурных коммуникаций; виды и функции общения; <b>Уметь:</b> аргументировано и логически верно строить устную и письменную речь в деловой коммуникации; формировать деловые отношения в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; <b>Владеть:</b> приемами коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.
Тема 2. Коммуникации в управлении и структура общения.	Характеристика процесса коммуникации. Классификация коммуникаций. Показатели эффективных коммуникаций. Виды коммуникаций по типам взаимодействия объектов. Коммуникационные барьеры. Активное слушание. Совершенствование коммуникаций в организациях. Общение в организации. Специфика общения в организации. Коммуникация как элемент управленческой деятельности. Коммуникативная структура организации. Критерии оценки коммуникативной структуры организации. Виды коммуникативных потоков в организации. Вертикальная и горизонтальная коммуникация.	ПК-12, ПК-15, ПК-16, ПК-21, ПК-22, ПК-23, ПК-24	<b>Знать:</b> формы и виды деловой коммуникации; правила и способы взаимодействия для успешной коммуникации; принципы деловых коммуникаций в трудовом коллективе. <b>Уметь:</b> применять полученные навыки для подготовки и проведения деловых переговоров и встреч; формировать деловые отношения в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; <b>Владеть:</b> основными принципами межличностных коммуникаций; приемами понимания и межлич-

			ностного общения.
Тема 3. Психологические основы делового общения.	Психологическая сущность управления. Психологические законы управления (закон неопределенности отклика, закон неадекватности взаимного восприятия, закон неадекватности самооценки, закон искажения информации, специфика управленческой деятельности). Теория защитных механизмов. Параметры защитных механизмов. Психологические защитные механизмы личности (вытеснение, регрессия, реактивное образование, изоляция, интроекция, сублимация и др.). Интеллектуальные защиты. Многоуровневая структура межличностных отношений. Специфические особенности деятельности общения (перцепция, интеракция, коммуникация). Особенности межличностного и делового общения и их влияния на микроклимат в коллективе. Взаимная ориентация людей в пространстве. Социально-психологическая характеристика деловых и личных взаимоотношений. Психологическая совместимость персонала и ее влияние на эффективность деятельности.	ПК-12, ПК-15, ПК-16, ПК-21, ПК-22, ПК-23, ПК-24	<b>Знать:</b> психологические особенности деловых коммуникаций; принципы управления конфликтами в коллективе и стрессом. <b>Уметь:</b> формировать деловые отношения в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия. <b>Владеть:</b> законами деловой коммуникации, мастерством создания позитивного социально-психологического климата в коллективе. приемами урегулирования конфликтов.
Тема 4. Классификация конфликтов и их роль в обществе.	Конфликт и его типология. Природа конфликта. Источник и субъекты конфликта. Виды конфликтов. Причины конфликтов. Структура конфликта, стадия его протекания. Стратегия и тактика поведения в конфликте. Динамика конфликта. Конструктивные и деструктивные последствия конфликтов. Способы и пути предупреждения и разрешения конфликтов. Стрессы и стрессовые ситуации. Сущность и особенности невербального общения. Факторы, влияющие на невербальный язык. Функции невербального общения. Кинесические средства невербального общения: поза, жест, мимика, походка. Проксемические особенности невербального общения. Зоны дистанций в деловом общении.	ПК-12, ПК-15, ПК-16, ПК-21, ПК-22, ПК-23, ПК-24	<b>Знать:</b> современные технологии управления конфликтом, в том числе в межкультурной среде <b>Уметь:</b> разрешать конфликтные ситуации при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций <b>Владеть:</b> различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций
Тема 5. Язык делового общения.	Стили общения, различия требований этикета к различным стилям общения. Общение вербальное и невербальное: оценка информации с позиций психологии делового общения, требования и ограничения к языку общения, предъявляемые деловым этикетом. Письменная и устная деловая речь. Характеристика понятия и видов речевых конструктов, желательных и нежелательных с позиций делового этикета. Культура речи в деловом общении. Специфика деловой речевой культуры сотрудников организации. Использование средств выразительности деловой речи. Особенности публичного выступления. Виды публичного выступления: общение, доклад, лекция, презентация и другие. Основные этапы работы над публичным выступлением. Активное и пассивное владение словом. Базовые техно-	ПК-12, ПК-15, ПК-16, ПК-21, ПК-22, ПК-23, ПК-24	<b>Знать:</b> Стили общения, организацию речи в соответствии с видом и ситуацией общения, правила речевого этикета. <b>Уметь:</b> использовать различные формы и виды устной и письменной коммуникации в профессиональной деятельности; правильно применять языковые средства в устной и письменной речи в процессе межличностной, деловой и профессиональной коммуникации; направлять диалог в соответствии с целями профессиональной деятельности. <b>Владеть:</b> нормами литературного языка;

	логии публичного выступления менеджера.		монологической и диалогической речью в различных коммуникативных ситуациях
Тема 6. Стратегии и тактики деловых коммуникаций	<p>Коммуникативная, интерактивная, перцептивная стороны общения. Стратегии и тактики общения. Барьеры общения. Техника слушания. Схема слушания: поддержка, уяснение, комментирование. Пассивное, активное и эмфатическое слушание. Общение в конфликтных ситуациях. Конструктивная критика. Стратегия бесконфликтного общения. Правила аргументации в деловом общении. Уловки-манипуляции в процессе делового общения: организационные, психологические и логические уловки. Правила нейтрализации уловок-манипуляций собеседника. Compliments в деловом общении. Правила комплимента, требования к комплиментам. Умение задавать вопросы. Классификация вопросов. Эффективность вопросов в деловом общении. Виды и правила формулировки ответов на вопросы. Постановка вопросов и техника ответов на них. Закрытые и открытые вопросы. Возможные трудности в начале беседы и способы их преодоления. Техника и тактика аргументации. Нейтрализация замечаний собеседника. Принятие решений и завершение беседы. Психологические трудности проведения дискуссии. Психологические ошибки участников дискуссии. Демократический и авторитарный стили ведения делового совещания, их недостатки и достоинства. Стратегия и тактика проведения дискуссии в ходе делового совещания. Порядок выслушивания участников совещания. Вербальные и невербальные способы поощрения участников делового совещания. Методы ведения переговоров. Метод позиционного торга. Метод принципиальных переговоров. Тактические приемы, позволяющие добиться поставленной цели («уход», «затягивание», «выжидание» и др.). Типы принимаемых решений. Компромисс, нахождение принципиально нового решения, асимметричные решения. Способы оценки достигнутых в процессе переговоров соглашений.</p>	ПК-12, ПК-15, ПК-16, ПК-21, ПК-22, ПК-23, ПК-24	<p><b>Знать:</b> стратегии и тактики общения; стратегию безконфликтного общения; приемы и виды активного слушания.</p> <p><b>Уметь:</b> применять полученные навыки при построение делового общения в трудовом коллективе; применять технику и тактику аргументации;</p> <p><b>Владеть:</b> основными принципами межличностных коммуникаций; приемами понимания и межличностного общения.</p>

### 3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина «Деловые коммуникации» относится к базовой части блока Б1 «Дисциплины (модули)»: Б1.Б.14. Освоение дисциплины участвует в формировании избранного вида деятельности по направлению и направленности ОПОП.

Для успешного освоения содержания дисциплины необходимы знания в области социологии и философии, а также основ психологии. Данная дисциплина формирует базовые представления о деловых коммуникациях.

**4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ С УКАЗАНИЕМ АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ, ВЫДЕЛЕННЫХ НА КОНТАКТНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ (ПО ВИДАМ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ) И НА САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

**Очная форма обучения**

Вид учебной работы		Количество часов	
		Всего по учебному плану	Семестры
			7
<b>Контактная работа (всего)</b>		<b>56</b>	56
В том числе:			
лекции (Л)		16	16
практические занятия (ПЗ)		40	40
в том числе в интерактивной форме		16	16
<b>Самостоятельная работа (СРС):</b>		<b>52</b>	52
Виды промежуточной аттестации, контроль			Зачет с оценкой
<b>ОБЩАЯ трудоемкость дисциплины:</b>	Часы:	<b>108</b>	108
	Зач. ед.	<b>3</b>	3

**Заочная форма обучения**

Вид учебной работы		Количество часов		
		Всего по учебному плану	Курсы	
			3	4
<b>Контактная работа (всего)</b>		<b>10</b>	10	10
В том числе:				
лекции (Л)		<b>4</b>	4	2
практические занятия (ПЗ)		<b>6</b>	4	4
в том числе в интерактивной форме		<b>4</b>	2	4
<b>Самостоятельная работа (СРС):</b>		<b>90</b>	64	26
Виды промежуточной аттестации, контроль		4		4 Зачет с оценкой
<b>ОБЩАЯ трудоемкость дисциплины:</b>	Часы:	<b>108</b>	72	36
	Зач. ед.	<b>3</b>	2	1

**5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ, СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ**

**Очная форма обучения**

Тема (раздел) учебной дисциплины	Виды учебной деятельности в часах				Формы контроля
	Л	ПЗ	СР	Всего	
Тема 1. Этические принципы деловых коммуникаций	2	4	7	13	
Тема 2. Коммуникации в управлении и структура общения.	2	4	7	13	
Тема 3. Психологические основы делового общения.	2	8	11	21	

Тема 4. Классификация конфликтов и их роль в обществе.	2	8	11	21	
Тема 5. Язык делового общения.	2	8	8	18	
Тема 6. Стратегии и тактики деловых коммуникаций.	6	8	8	22	
<b>Промежуточный контроль</b>					<b>Зачет с оценкой</b>
<b>ВСЕГО:</b>	<b>16</b>	<b>40</b>	<b>52</b>	<b>108</b>	

### Заочная форма обучения

Тема (раздел) учебной дисциплины	Виды учебной деятельности в часах				Формы контроля
	Л	ПЗ	СР	Всего	
Тема 1. Этические принципы деловых коммуникаций	2	-	15	17	
Тема 2. Коммуникации в управлении и структура общения.	-	-	15	15	
Тема 3. Психологические основы делового общения.	2		15	17	
Тема 4. Классификация конфликтов и их роль в обществе.		2	15	19	
Тема 5. Язык делового общения.	2	2	15	17	
Тема 6. Стратегии и тактики деловых коммуникаций.	-	2	15	19	
<b>Промежуточный контроль</b>				<b>4</b>	<b>Зачет</b>
<b>ВСЕГО:</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>90</b>	<b>108</b>	

### 5.1. Практические занятия

#### Очная форма обучения

Тема (раздел) учебной дисциплины	Наименование практических занятий	Всего часов/ в интерактивной форме	Интерактивная форма
Тема 1. Этические принципы деловых коммуникаций	Этические проблемы деловых отношений. Этические нормы общения и их национально-психологические типы. Кодекс делового общения	4/4	Проведение дискуссии
Тема 2. Коммуникации в управлении и структура общения.	Анализ особенности межличностного и делового общения и их влияния на микроклимат в коллективе	4/4	Метод коллективного анализа ситуации
Тема 3. Психологические основы делового общения.	Психологическая совместимость персонала и ее влияние на эффективность деятельности	8	
Тема 4. Классификация конфликтов и их роль в обществе.	Анализ причин конфликтов. Структура конфликта, стадия его протекания. Стратегия и тактика поведения в конфликте	8/4	Метод коллективного анализа ситуации
Тема 5. Язык делового общения.	Базовые технологии публичного выступления менеджера.	8/4	Метод развивающей кооперации

Тема 6. Стратегии и тактики деловых коммуникаций.	Уловки-манипуляции в процессе делового общения: организационные, психологические и логические уловки. Правила нейтрализации уловок-манипуляций собеседника. Психологические трудности проведения дискуссии. Психологические ошибки участников дискуссии.	8	
<b>ВСЕГО:</b>		<b>40/16</b>	

### Заочная форма обучения

Тема (раздел) учебной дисциплины	Наименование практических занятий	Всего часов/ в интерактивной форме	Интерактивная форма
Тема 4. Классификация конфликтов и их роль в обществе.	Анализ причин конфликтов. Структура конфликта, стадия его протекания. Стратегия и тактика поведения в конфликте.	2/2	Метод коллективного анализа ситуации
Тема 5. Язык делового общения.	Базовые технологии публичного выступления менеджера .	2/2	Метод развивающей кооперации
Тема 6. Стратегии и тактики деловых коммуникаций.	Уловки-манипуляции в процессе делового общения: организационные, психологические и логические уловки. Правила нейтрализации уловок-манипуляций собеседника. Психологические трудности проведения дискуссии. Психологические ошибки участников дискуссии.	2/2	Деловая игра
<b>ВСЕГО:</b>		<b>8/6</b>	

## 6. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Тема (раздел) учебной дисциплины	Вид самостоятельной работы студента. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы	Всего часов очная ф.о. заочная ф.о.
Тема 1. Этические принципы деловых коммуникаций	Проработка учебного материала по конспекту лекции, учебной и научной литературе. Подготовка докладов к семинарским занятиям. Самостоятельное освоение темы, изучение литературы из приведенных источников: Титова, Л.Г. Деловое общение : учебное пособие / Л.Г. Титова. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 271 с. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-00919-3 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=436853">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=436853</a>	7
	Трухачев, В.И. Международные деловые переговоры : учебное пособие / В.И. Трухачев, И.Н. Лякишева, К.Ю. Михайлова. - Изд. 4-е, перераб. и доп. - М. : Финансы и статистика, 2014. - 400 с. : ил. - Библиогр.: с. 224. - ISBN 978-5-279-03122-1 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=220246">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=220246</a> Храмченко, В.Е. Деловое общение с зарубежными партнёрами: учебное пособие / В.Е. Храмченко - Кемерово : Кемеровский государственный университет, 2013 - 110с. - ISBN 978-5-8353-1520-8; То же [Электронный ресурс]. - URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=232400">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=232400</a>	14
Тема 2. Коммуникации в управлении и структура общения.	Проработка учебного материала по конспекту лекции, учебной и научной литературе. Подготовка докладов к семинарским занятиям. Самостоятельное освоение темы, изучение литературы из приведенных источников: Титова, Л.Г. Деловое общение : учебное пособие /	7 16



	<p>Л.Г. Титова. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 271 с. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-00919-3 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=436853">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=436853</a></p> <p>Титова, Л.Г. Технологии делового общения : учебное пособие / Л.Г. Титова. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 239 с. - ISBN 978-5-238-01347-3 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=436854">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=436854</a></p> <p>Горфинкель, В.Я. Коммуникации и корпоративное управление : учебное пособие / В.Я. Горфинкель, В.С. Торопцов, В.А. Швандар. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 129 с. - Библиогр. в кн. - ISBN 5-238-00923-2 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=119552">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=119552</a></p> <p>Трухачев, В.И. Международные деловые переговоры : учебное пособие / В.И. Трухачев, И.Н. Лякишева, К.Ю. Михайлова. - Изд. 4-е, перераб. и доп. - М. : Финансы и статистика, 2014. - 400 с. : ил. - Библиогр.: с. 224. - ISBN 978-5-279-03122-1 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=220246">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=220246</a></p> <p>Храмченко, В.Е. Деловое общение с зарубежными партнёрами: учебное пособие / В.Е. Храмченко - Кемерово : Кемеровский государственный университет, 2013 - 110с. - ISBN 978-5-8353-1520-8; То же [Электронный ресурс]. - URL:<a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=232400">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=232400</a></p>	
<p>Тема 3. Психологические основы делового общения.</p>	<p>Проработка учебного материала по конспекту лекции, учебной и научной литературе. Подготовка докладов к семинарским занятиям. Самостоятельное освоение темы, изучение литературы из приведенных источников:</p> <p>Титова, Л.Г. Деловое общение : учебное пособие / Л.Г. Титова. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 271 с. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-00919-3 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=436853">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=436853</a></p> <p>Титова, Л.Г. Технологии делового общения : учебное пособие / Л.Г. Титова. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 239 с. - ISBN 978-5-238-01347-3 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=436854">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=436854</a></p> <p>Горфинкель, В.Я. Коммуникации и корпоративное управление : учебное пособие / В.Я. Горфинкель, В.С. Торопцов, В.А. Швандар. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 129 с. - Библиогр. в кн. - ISBN 5-238-00923-2 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=119552">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=119552</a></p> <p>Трухачев, В.И. Международные деловые переговоры : учебное пособие / В.И. Трухачев, И.Н. Лякишева, К.Ю. Михайлова. - Изд. 4-е, перераб. и доп. - М. : Финансы и статистика, 2014. - 400 с. : ил. - Библиогр.: с. 224. - ISBN 978-5-279-03122-1 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=220246">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=220246</a></p> <p>Храмченко, В.Е. Деловое общение с зарубежными партнёрами: учебное пособие / В.Е. Храмченко - Кемерово : Кемеровский государственный университет, 2013 - 110с. - ISBN 978-5-8353-1520-8; То же [Электронный ресурс]. - URL:<a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=232400">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=232400</a></p>	<p>11</p> <p>16</p>
<p>Тема 4. Классификация конфликтов и их роль в обществе.</p>	<p>Проработка учебного материала по конспекту лекции, учебной и научной литературе. Подготовка докладов к семинарским занятиям. Самостоятельное освоение темы, изучение литературы из приведенных источников:</p> <p>Титова, Л.Г. Деловое общение : учебное пособие / Л.Г. Титова. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 271 с. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-00919-3 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=436853">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=436853</a></p> <p>Титова, Л.Г. Технологии делового общения : учебное пособие / Л.Г. Титова. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 239 с. - ISBN 978-5-238-01347-3 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=436854">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=436854</a></p>	<p>11</p> <p>16</p>

	<p>Горфинкель, В.Я. Коммуникации и корпоративное управление : учебное пособие / В.Я. Горфинкель, В.С. Торопцов, В.А. Швандар. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 129 с. - Библиогр. в кн. - ISBN 5-238-00923-2 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=119552">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=119552</a></p> <p>Трухачев, В.И. Международные деловые переговоры : учебное пособие / В.И. Трухачев, И.Н. Лякишева, К.Ю. Михайлова. - Изд. 4-е, перераб. и доп. - М. : Финансы и статистика, 2014. - 400 с. : ил. - Библиогр.: с. 224. - ISBN 978-5-279-03122-1 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=220246">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=220246</a></p> <p>Храмченко, В.Е. Деловое общение с зарубежными партнёрами: учебное пособие / В.Е. Храмченко - Кемерово : Кемеровский государственный университет, 2013 - 110с. - ISBN 978-5-8353-1520-8; То же [Электронный ресурс]. - URL:<a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=232400">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=232400</a></p>	
<p>Тема 5. Язык делового общения.</p>	<p>Проработка учебного материала по конспекту лекции, учебной и научной литературе. Подготовка докладов к семинарским занятиям. Самостоятельное освоение темы, изучение литературы из приведенных источников:</p> <p>Титова, Л.Г. Деловое общение : учебное пособие / Л.Г. Титова. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 271 с. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-00919-3 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=436853">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=436853</a></p> <p>Титова, Л.Г. Технологии делового общения : учебное пособие / Л.Г. Титова. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 239 с. - ISBN 978-5-238-01347-3 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=436854">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=436854</a></p> <p>Горфинкель, В.Я. Коммуникации и корпоративное управление : учебное пособие / В.Я. Горфинкель, В.С. Торопцов, В.А. Швандар. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 129 с. - Библиогр. в кн. - ISBN 5-238-00923-2 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=119552">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=119552</a></p> <p>Трухачев, В.И. Международные деловые переговоры : учебное пособие / В.И. Трухачев, И.Н. Лякишева, К.Ю. Михайлова. - Изд. 4-е, перераб. и доп. - М. : Финансы и статистика, 2014. - 400 с. : ил. - Библиогр.: с. 224. - ISBN 978-5-279-03122-1 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=220246">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=220246</a></p> <p>Храмченко, В.Е. Деловое общение с зарубежными партнёрами: учебное пособие / В.Е. Храмченко - Кемерово : Кемеровский государственный университет, 2013 - 110с. - ISBN 978-5-8353-1520-8; То же [Электронный ресурс]. - URL:<a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=232400">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=232400</a></p>	<p>8</p> <p>16</p>
<p>Тема 6. Стратегии и тактики деловых коммуникаций.</p>	<p>Проработка учебного материала по конспекту лекции, учебной и научной литературе. Подготовка докладов к семинарским занятиям. Самостоятельное освоение темы, изучение литературы из приведенных источников:</p> <p>Титова, Л.Г. Деловое общение : учебное пособие / Л.Г. Титова. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 271 с. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-00919-3 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=436853">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=436853</a></p> <p>Титова, Л.Г. Технологии делового общения : учебное пособие / Л.Г. Титова. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 239 с. - ISBN 978-5-238-01347-3 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=436854">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=436854</a></p> <p>Горфинкель, В.Я. Коммуникации и корпоративное управление : учебное пособие / В.Я. Горфинкель, В.С. Торопцов, В.А. Швандар. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 129 с. - Библиогр. в кн. - ISBN 5-238-00923-2 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=119552">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=119552</a></p> <p>Трухачев, В.И. Международные деловые переговоры : учебное пособие / В.И. Трухачев, И.Н. Лякишева,</p>	<p>8</p> <p>16</p>

	К.Ю. Михайлова. - Изд. 4-е, перераб. и доп. - М. : Финансы и статистика, 2014. - 400 с. : ил. - Библиогр.: с. 224. - ISBN 978-5-279-03122-1 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=220246">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=220246</a> Храмченко, В.Е. Деловое общение с зарубежными партнёрами: учебное пособие / В.Е. Храмченко - Кемерово : Кемеровский государственный университет, 2013 - 110с. - ISBN 978-5-8353-1520-8; То же [Электронный ресурс]. - URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=232400">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=232400</a>	
	<b>Всего: очная форма</b>	52
	<b>Заочная форма</b>	90

## 7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Оценивание и контроль сформированности компетенций по дисциплине осуществляется с помощью текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация проводятся в соответствии с «Положением об организации текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры» в Академии.

### 7.1. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ С УКАЗАНИЕМ ЭТАПОВ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

№ п/п	<i>Перечень компетенций, формируемых дисциплиной</i>	
1	ПК-12, ПК-15, ПК-16, ПК-21, ПК-22, ПК-23, ПК-24	
2	<i>Этапы формирования компетенций</i>	
	<i>Название и содержание этапа</i>	<i>Код(ы) формируемых на этапе компетенций</i>
	<u>Этап 1:</u> Знать: специфику коммуникаций различных средств рекламы. особенности коммуникаций на интерактивных и публичных мероприятиях. методы проведения мониторинга и анализа средств массовой информации основные тенденции потребительского поведения. механизмы и методы воздействия на потребителя. основные коммуникативные технологии. основы PR деятельности и ее особенности.	ПК-12, ПК-15, ПК-16, ПК-21, ПК-22, ПК-23, ПК-24
	<u>Этап 2:</u> Уметь: планировать и осуществлять коммуникационные кампании и мероприятия. коммуницировать на интерактивных и публичных мероприятиях. проводить мониторинг и анализ средств массовой информации осуществлять сегментацию потребителей. принимать участие в создании эффективной коммуникационной инфраструктуры организации, формировании и поддержании корпоративной культуры. управлять коммуникативными технологиями в работе коллектива, в индивидуальной и групповой работе с персоналом. устанавливать, поддерживать и развивать межличностные отношения, деловые отношения с представителями различных государственных, финансовых, общественных структур, политических организаций, СМИ, информационными, рекламными, консалтинговыми агентствами.	ПК-12, ПК-15, ПК-16, ПК-21, ПК-22, ПК-23, ПК-24
	<u>Этап 3:</u> Владеть: базовыми навыками создания текстов и документов, используемых в	ПК-12, ПК-15, ПК-16, ПК-21, ПК-22, ПК-23, ПК-24

	<p>сфере связей с общественностью и рекламы. технологиями эффективных коммуникаций на интерактивных и публичных мероприятиях. способностью к проведению мониторинга и анализа средств массовой информации базовыми навыками психографического шкалирования. навыками проведения аудита бренда и разработки брифа. принципами внедрения коммуникативных технологий в работу коллектива, в индивидуальную и групповую работу с персоналом. базовыми навыками общения, формирования, поддержки и развития межличностных отношений, деловых отношений с представителями различных государственных, финансовых, общественных структур, политических организаций, СМИ, информационными, рекламными, консалтинговыми агентствами.</p>	
--	--	--

## 7.2. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ НА РАЗЛИЧНЫХ ЭТАПАХ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ, ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ

Коды компетенций	Этапы формирования компетенций	Показатели оценивания компетенций	Критерии оценивания компетенций			
			Отлично	Хорошо	Удовлетворительно	Неудовлетворительно
ПК-12	<p><b>Знать:</b> специфику коммуникаций различных средств рекламы</p> <p><b>Уметь:</b> планировать и осуществлять коммуникационные кампании и мероприятия;</p> <p><b>Владеть:</b> базовыми навыками создания текстов и документов, используемых в сфере связей с общественностью и рекламы.</p>	<p><u>Пороговый уровень:</u> Показатели усвоения знаний содержат описание действий, отражающих работу с информацией, выполнение различных мыслительных операций</p> <p>- дает общее представление о виде деятельности, основных закономерностях</p>	Теоретическое содержание дисциплины (модуля) освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные рабочей программой дисциплины (модуля) учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному	Теоретическое содержание дисциплины (модуля) освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные рабочей программой дисциплины (модуля) учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.	Теоретическое содержание дисциплины (модуля) освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство рабочей программой дисциплины (модуля) учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий, возможно, содержат ошибки.	Теоретическое содержание дисциплины (модуля) не освоено. Необходимые практические навыки работы не сформированы, все предусмотренные рабочей программой дисциплины учебные задания выполнены с грубыми ошибками. Дополнительная самостоятельная работа над материалом дисциплины (модуля) не приведет к какому-либо значимому повышению качества выполнения учебных заданий
ПК-15	<p><b>Знать:</b> особенности коммуникаций на интерактивных и публичных мероприятиях.</p> <p><b>Уметь:</b> коммуницировать на интерактивных и публичных мероприятиях.</p> <p><b>Владеть:</b> технологиями эффективных коммуникаций на интерактивных и публичных мероприятиях.</p>	<p>функционирования объектов профессиональной деятельности, методов и алгоритмов решения практических задач</p> <p><u>Базовый уровень:</u> Показатели для проверки освоения умений содержат требования к выполнению отдельных действий и/или операций</p> <p>- позволяет решать типовые задачи, принимать профессиональные и управленческие решения по известным алгоритмам, правилам и методикам</p>				
ПК-16	<p><b>Знать:</b> методы проведения мониторинга и анализа средств массовой информации</p> <p><b>Уметь:</b> проводить мониторинг и анализ средств массовой информации</p> <p><b>Владеть:</b> способностью к проведению мониторинга и анализа средств массовой информации</p>	<p><u>Повышенный уровень:</u></p> <p>Наименования данных результатов обучения включают характеристику навыков, приобретенных в процессе решения профессиональных задач</p> <p>- предполагает готовность</p>				
ПК-21	<p><b>Знать:</b> основные тенденции потребительского поведения</p> <p><b>Уметь:</b> осуществлять сегментацию потребителей</p> <p><b>Владеть:</b> базовыми навыками психографического шкалирования</p>					
ПК-22	<p><b>Знать:</b> механизмы и методы воздей-</p>					

	<p>ствия на потребителя.</p> <p><b>Уметь:</b> принимать участие в создании эффективной коммуникационной инфраструктуры организации, формировании и поддержании корпоративной культуры.</p> <p><b>Владеть:</b> навыками проведения аудита бренда и разработки брифа.</p>	<p>решать практические задачи повышенной сложности, нетиповые задачи, принимать профессиональные и управленческие решения в условиях неполной определенности, при недостаточном документальном, нормативном и методическом обеспечении</p>				
<b>ПК-23</b>	<p><b>Знать:</b> основные коммуникативные технологии.</p> <p><b>Уметь:</b> управлять коммуникативными технологиями в работе коллектива, в индивидуальной и групповой работе с персоналом.</p> <p><b>Владеть:</b> принципами внедрения коммуникативных технологий в работу коллектива, в индивидуальную и групповую работу с персоналом.</p>					
<b>ПК-24</b>	<p><b>Знать:</b> основы PR деятельности и ее особенности.</p> <p><b>Уметь:</b> устанавливать, поддерживать и развивать межличностные отношения, деловые отношения с представителями различных государственных, финансовых, общественных структур, политических организаций, СМИ, информационными, рекламными, консалтинговыми агентствами.</p> <p><b>Владеть:</b> базовыми навыками общения, формирования, поддержки и развития межличностных отношений, деловых отношений с представителями различных государственных, финансовых, общественных структур, политических организаций, СМИ, информационными, рекламными, консалтинговыми агентствами.</p>					



### **7.3. ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ**

#### **Оценивание результатов промежуточного контроля (зачет)**

Уровень знаний определяется оценками «зачтено», «незачтено».

«**Зачтено**» – Теоретическое содержание дисциплины освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные рабочей программой дисциплины учебные задания выполнены.

«**Незачтено**» – Теоретическое содержание дисциплины освоено частично, необходимые практические навыки работы не сформированы, большинство предусмотренных рабочей программой дисциплины учебных заданий не выполнено.

#### **Оценивание результатов опроса**

«**Отлично**» – вопрос раскрыт полностью, точно обозначены основные понятия дисциплины в соответствии с теоретическим материалом.

«**Хорошо**» – вопрос раскрыт, однако нет полного описания всех необходимых элементов.

«**Удовлетворительно**» – вопрос раскрыт не полно, присутствуют грубые ошибки, однако есть некоторое понимание раскрываемых понятий.

«**Неудовлетворительно**» – ответ на вопрос отсутствует или в целом не верен.

#### **Оценивание результатов тестирования**

«**Отлично**» – 80-100% правильных ответов.

«**Хорошо**» – 51-79% правильных ответов.

«**Удовлетворительно**» – 35-50% правильных ответов.

«**Неудовлетворительно**» – 34% и меньше правильных ответов.

#### **Оценивание результатов решения ситуационных задач**

«**Отлично**» – вопрос раскрыт полностью, точно обозначены основные понятия дисциплины в соответствии с теоретическим материалом.

«**Хорошо**» – вопрос раскрыт, однако нет полного описания всех необходимых элементов.

«**Удовлетворительно**» – вопрос раскрыт не полно, присутствуют грубые ошибки, однако есть некоторое понимание раскрываемых понятий.

«**Неудовлетворительно**» – ответ на вопрос отсутствует или в целом не верен.

При решении ситуационных задач разрешено пользоваться нормативными правовыми актами.

#### **Оценивание результатов участия в деловой игре**

«**Отлично**» - студент ясно представляет себе роль участника игры, предлагает альтернативные варианты решений, включается в процесс моделирования деятельности, взаимодействует с широким кругом участников;

«**Хорошо**» - студент ясно видит свою роль в игре, но не расширяет зону деятельности, избегает конфликтов и эмоционального напряжения, замыкается на узком направлении в различных видах деятельности;

«**Удовлетворительно**» - студент не участвует в коллективной выработке решений участниками игры, делает ошибки в принятии решений, ведет себя недостаточно этично по отношению к другим участникам деловой игры;

«**Неудовлетворительно**» - студент не желает участвовать деловой игре, не умеет вступать в коммуникацию, ведет себя неэтично по отношению к другим участникам игры.



**7.4. ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ИЛИ ИНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**

<i>Код компетенции</i>	<i>Этап формирования компетенции</i>	<i>Описание этапов формирования компетенций</i>	<i>Примерные оценочные средства ( Приложение 1)</i>
<b>ПК-12</b>	Знать	специфику коммуникаций различных средств рекламы	<b>Перечень вопросов для устного опроса:</b> №1-5 <b>Перечень тем для самостоятельной работы:</b> №2,3,5 <b>Вопросы выносимые на промежуточный контроль</b> №1-3
	Уметь	планировать и осуществлять коммуникационные кампании и мероприятия;	<b>Перечень вопросов для письменного опроса:</b> №6-9 <b>Темы докладов к семинарским занятиям:</b> №1,4,6,7 <b>Вопросы выносимые на промежуточный контроль</b> №4,5
	Владеть	базовыми навыками создания текстов и документов, используемых в сфере связей с общественностью и рекламы.	<b>Ситуационные задания:</b> Тема 1 , зад:1-3 <b>Вопросы выносимые на промежуточный контроль</b> №6,7
<b>ПК-15</b>	Знать	особенности коммуникаций на интерактивных и публичных мероприятиях.	<b>Перечень вопросов для устного опроса:</b> №10,11,13 <b>Задания в тестовой форме</b> №1-10 <b>Вопросы выносимые на промежуточный контроль</b> №8,9
	Уметь	коммуникатировать на интерактивных и публичных мероприятиях.	<b>Темы докладов к семинарским занятиям:</b> №10,11 <b>Вопросы выносимые на промежуточный контроль</b> №10-11
	Владеть	технологиями эффективных коммуникаций на интерактивных и публичных мероприятиях.	<b>Ситуационные задания:</b> Тема 5: зад.1-4, тема 6: зад 3,4, <b>Вопросы выносимые на промежуточный контроль</b> №12,13

<b>ПК-16</b>	Знать	методы проведения мониторинга и анализа средств массовой информации	<b>Перечень вопросов для устного опроса:</b> № 12,13 <b>Задания в тестовой форме</b> № 5-10 <b>Вопросы выносимые на промежуточный контроль</b> № 8,9
	Уметь	проводить мониторинг и анализ средств массовой информации	<b>Темы докладов к семинарским занятиям:</b> №10,11 <b>Вопросы выносимые на промежуточный контроль</b> №10-11
	Владеть	способностью к проведению мониторинга и анализа средств массовой информации	<b>Ситуационные задания:</b> Тема 5: зад.1-4, тема 6: зад 3,4, <b>Вопросы выносимые на промежуточный контроль</b> №12,13
<b>ПК-21</b>	Знать	основные тенденции потребительского поведения	<b>Перечень вопросов для устного опроса:</b> №14-18 <b>Задания в тестовой форме</b> №11-22 <b>Вопросы выносимые на промежуточный контроль</b> №14,15
	Уметь	осуществлять сегментацию потребителей	<b>Перечень вопросов для письменного опроса:</b> №16,17 <b>Темы докладов к семинарским занятиям:</b> №3-8 <b>Вопросы выносимые на промежуточный контроль</b> №18,19,
	Владеть	базовыми навыками психографического шкалирования	<b>Ситуационные задания:</b> Тема 3 :зад.1-3, тема 4: зад 3,4 <b>Вопросы выносимые на промежуточный контроль</b> №20,21
<b>ПК-22</b>	Знать	механизмы и методы воздействия на потребителя.	<b>Перечень вопросов для устного опроса:</b> №23,24 <b>Задания в тестовой форме</b> №23-30 <b>Вопросы выносимые на промежуточный контроль</b> №22-23

	Уметь	принимать участие в создании эффективной коммуникационной инфраструктуры организации, формировании и поддержании корпоративной культуры.	<b>Перечень вопросов для письменного опроса:</b> № 11-15 <b>Темы докладов к семинарским занятиям:</b> №1-2 <b>Вопросы выносимые на промежуточный контроль</b> №23-24
	Владеть	навыками проведения аудита бренда и разработки брифа.	<b>Ситуационные задания:</b> Тема 6: зад. 1,2, тема 4: зад. 1,2 <b>Вопросы выносимые на промежуточный контроль</b> №25-26
<b>ПК-23</b>	Знать	основные коммуникативные технологии.	<b>Перечень вопросов для устного опроса:</b> №23,24, 31-44 <b>Задания в тестовой форме</b> №23-30 <b>Вопросы выносимые на промежуточный контроль</b> №22-28
	Уметь	управлять коммуникативными технологиями в работе коллектива, в индивидуальной и групповой работе с персоналом.	<b>Перечень вопросов для письменного опроса:</b> № 11-23 <b>Темы докладов к семинарским занятиям:</b> №1-2 <b>Вопросы выносимые на промежуточный контроль</b> №23-24
	Владеть	принципами внедрения коммуникативных технологий в работу коллектива, в индивидуальную и групповую работу с персоналом.	<b>Ситуационные задания:</b> Тема 6: зад. 1,2, тема 4: зад. 1,2 <b>Вопросы выносимые на промежуточный контроль</b> №25-26
<b>ПК-24</b>	Знать	основы PR деятельности и ее особенности.	<b>Задания в тестовой форме</b> №31-44 <b>Вопросы выносимые на промежуточный контроль</b> №27-28
	Уметь	устанавливать, поддерживать и развивать межличностные отношения, деловые отношения с представителями различных государственных, финансовых, общественных структур, политических организаций, СМИ, информационными, рекламными, консалтинговыми агентствами.	<b>Перечень вопросов для письменного опроса:</b> №19-23 <b>Темы докладов к семинарским занятиям:</b> № 8-12 <b>Вопросы выносимые на промежуточный контроль</b> №29-30

	Владеть	базовыми навыками общения, формирования, поддержки и развития межличностных отношений, деловых отношений с представителями различных государственных, финансовых, общественных структур, политических организаций, СМИ, информационными, рекламными, консалтинговыми агентствами.	<b>Ситуационные задания:</b> Тема 2, задания 1-4 <b>Вопросы выносимые на промежуточный контроль</b> №31-32
--	---------	---	---

## **7.5. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ.**

Оценивание знаний, умений и навыков, формируемых в при изучении учебной дисциплины, осуществляется в процессе текущей и промежуточной аттестации.

**Текущая аттестация** проводится в течение периода обучения, отведенного на изучение учебной дисциплины, и включает контроль формирования компетенций в процессе аудиторных занятий и самостоятельной работы обучающегося.

**Промежуточная аттестация.** Промежуточной аттестацией завершается изучение дисциплины. Промежуточная аттестация проводится согласно расписанию зачетно-экзаменационной сессии. До аттестации не допускаются студенты, не сдавшие текущую аттестацию.

Промежуточная аттестация, проводимая в виде зачета, может быть выставлена без дополнительных проверок, по результатам текущего контроля сформированности знаний, умений и навыков у обучающихся на практических, в том числе в интерактивной форме, и лабораторных занятиях. Фамилии студентов, получивших зачет разрешается объявлять только в день проведения зачета и до его начала.

Для проведения **текущей аттестации** используются следующие виды оценочных средств:

- опросы: устный и/или письменный опрос;
- решение заданий в тестовой форме;
- ситуационные задачи.

Решение заданий в тестовой форме и ситуационные задачи могут использоваться и при проведении **промежуточной аттестации**.

**Опросы.** Устные опросы проводятся во время практических занятий и возможны при проведении зачета в качестве дополнительного испытания при недостаточности результатов тестирования и решения задачи. Вопросы опроса не должны выходить за рамки объявленной для данного занятия темы. Устные опросы необходимо строить так, чтобы вовлечь в тему обсуждения максимальное количество обучающихся в группе, проводить параллели с уже пройденным учебным материалом данной дисциплины и смежными курсами, находить удачные примеры из современной действительности, что увеличивает эффективность усвоения материала на ассоциациях.

Письменные опросы позволяют проверить уровень подготовки к практическому занятию всех обучающихся в группе, при этом оставляя достаточно учебного времени для иных форм педагогической деятельности в рамках данного занятия. Вопросы для опроса формулируются с выделением конкретной проблемы, позволяющей раскрыть ее за отведенное время (10-15 мин.). Критериями оценки письменных опросов является точность формулировок, обоснованность суждений, опора на общепринятые термины, формулировки и закономерности изучаемой дисциплины.

**Решение заданий в тестовой форме** проводится в течение семестра.

Не менее, чем за одну неделю до тестирования, преподаватель должен определить студентам исходные данные для подготовки к тестированию: назвать разделы (темы, вопросы), по которым будет проводиться проверка, какие теоретические источники (с точным указанием разделов, тем, статей) необходимо использовать для подготовки. При прохождении тестирования пользоваться интернетом и учебной литературой, а также конспектами, запрещается.

**Ситуационные задачи. Деловые игры** – это способ повысить интерес учащихся к изучаемому предмету. Кроме того, они позволяют интегрировать знания, полученные в процессе изучения разных предметов. Умело составленные ситуационные задачи и деловые игры могут выступать в качестве ресурса развития мотивации учащихся к познавательной деятельности.

## МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПРЕПОДАВАТЕЛЬСКОМУ СОСТАВУ

**Лекционные занятия** составляют основу теоретического обучения и дают систематизированные основы знаний по дисциплине, раскрывают состояние и перспективы развития соответствующей области науки, концентрируют внимание обучающихся на наиболее проблемных вопросах темы, стимулируют познавательную деятельность студентов и способствуют развитию их творческого мышления.

Главная задача лекционного курса – сформировать у обучающихся системное представление об изучаемом предмете, обеспечить усвоение будущими специалистами основополагающего учебного материала, принципов и закономерностей развития соответствующей научно-практической области, а также методов применения полученных знаний, умений и навыков.

Основные функции лекций:

- познавательно-обучающая;
- развивающая;
- ориентирующе-направляющая;
- активизирующая;
- воспитательная;
- организующая;
- информационная.

Выполнение **практических заданий** служит важным связующим звеном между теоретическим освоением данной дисциплины и применением ее положений на практике. Они способствуют развитию самостоятельности обучающихся, более активному освоению учебного материала, являются важной предпосылкой формирования профессиональных качеств будущих специалистов.

Проведение практических занятий не сводится только к органическому дополнению лекционных курсов и самостоятельной работы обучающихся. Их вместе с тем следует рассматривать как важное средство проверки усвоения обучающимися тех или иных положений, даваемых на лекции, а также рекомендуемой для изучения литературы; как форма текущего контроля за отношением обучающихся к учебе, за уровнем их знаний, а следовательно, и как один из важных каналов для своевременного подтягивания отстающих обучающихся.

При подготовке важны не только серьезная теоретическая подготовка, знание основ изучаемой дисциплины, но и умение ориентироваться в разнообразных практических ситуациях, ежедневно возникающих в его деятельности. Этому способствует форма обучения в виде практических занятий. Задачи практических занятий: закрепление и углубление знаний, полученных на лекциях и приобретенных в процессе самостоятельной работы с учебной литературой, формирование у обучающихся умений и навыков работы с исходными данными, научной литературой и специальными документами. Практическому занятию должно предшествовать ознакомление с лекцией на соответствующую тему и литературой, указанной в плане этих занятий.

### **Формы проведения практических занятий:**

**Проведение дискуссии.** Дискуссия - это всестороннее обсуждение спорного вопроса в публичном собрании, в частной беседе, споре, т.е. заключается в коллективном обсуждении какого-либо вопроса, проблемы или сопоставлении информации, идей, мнений, предложений. Цели проведения дискуссии могут быть очень разнообразными: обучение, тренинг, диагностика, преобразование, изменение установок, стимулирование творчества и др. Дискуссия требует устного изложения изученного материала, строится как беседа-диалог студентов и преподавателя, объяснение, чтение определённых выборочных фрагментов текстов, в том числе и первоисточников. Проводится, в основном, на первых этапах обучения, когда требуется систематизация и уточнение приобретаемых знаний.

**Деловая (ролевая) игра** является одной из наиболее эффективных форм проведения практических занятий и позволяет не только углубить, расширить и закрепить знания учебно-

го материала, но и сформировать необходимые навыки последующего применения этих знаний в практической деятельности по должностному предназначению. Как правило, сущность деловой игры заключается в моделировании той или иной управленческой ситуации, которая может возникнуть в реальной деятельности менеджера и вовлечение обучаемых в её решение. Примером управленческих ситуаций может служить: проведение служебного совещания с сотрудниками; ведение переговоров с клиентами и контрагентами; проведение презентации и т.д. Значимость использования деловых (ролевых) игр в учебном процессе объясняется также и тем, что в период подготовки к их проведению студентам требуется провести большую работу по самостоятельному изучению материала, его осмыслению и подготовке к разрешению проблемных ситуаций, которые могут возникнуть непосредственно в ходе занятия.

**Метод развивающейся кооперации.** Для него характерна постановка задач, которые трудно выполнить в индивидуальном порядке и для которых нужна кооперация, объединение обучающихся с распределением внутренних ролей в группе. Для решения проблемы, данной преподавателем, создаются группы учащихся из 6–8 человек. Группа формируется так, чтобы в ней был «лидер», «генератор идей», «функционер», «оппонент», «исследователь». Смена лидера происходит через каждые два-три практических занятия, что стимулирует развитие организаторских способностей у обучающихся. Творческие группы могут быть постоянными и временными. Они подвижны, т.е. разрешается переходить из одной группы в другую, общаться с членами других групп. После того, как каждая группа предложит свой вариант решения, начинается дискуссия, в ходе которой группы через своих представителей должны доказать истинность своего варианта решения. При этом обучающиеся должны проявить эрудицию, логические, риторические навыки и т.п. Если имеющихся знаний недостаточно, преподаватель прерывает дискуссию и дает нужную информацию в лекционной форме.

**Метод коллективного анализа ситуации** - заключается в том, что в процессе обучения студенты и преподаватель участвуют в непосредственном рассмотрении и обсуждении проблемных ситуаций, взятых из профессиональной практики. При данном методе обучения студент (группа студентов) самостоятельно принимают оптимальное решение и обосновывают его. Достоинство метода состоит в том, что в процессе решения конкретной ситуации участники обычно действуют по аналогии с реальной практикой, то есть используют свой опыт, применяют в учебной ситуации те способы, средства и критерии анализа, которые были ими приобретены в процессе обучения.

**Ситуационные задачи**, суть которых состоит в том, чтобы не только активизировать у студента предметные теоретические знания, связанные с темой изучаемого блока, но и перенести эти знания в типичную профессиональную ситуацию, должны преследовать конкретные профессиональные задачи.

Ситуационные задачи – это задачи, позволяющие студенту осваивать интеллектуальные операции последовательно в процессе работы с информацией: ознакомление – понимание – применение – анализ – синтез – оценка.

Специфика ситуационной задачи заключается в том, что она носит ярко выраженный практико-ориентированный характер, но для ее решения необходимо конкретное предметное знание. Зачастую требуется знание нескольких учебных предметов. Ситуационные задачи близки к проблемным и направлены на выявление и осознание способа деятельности.

Примерная методика проведения занятия с использованием данного метода включает в себя следующие этапы:

1-й этап: введение в изучаемую проблему, актуальность темы, постановка задач преподавателем;

2-й этап: учебная группа делится на несколько подгрупп, устанавливается время и режим самостоятельной работы;

3-й этап: групповая работа над ситуацией, групповая дискуссия;

4-й этап: после выступлений представителей подгрупп начинается общая дискуссия и выбирается наилучшее решение для данной ситуации;

5-й этап: итоговая беседа, преподаватель обращает внимание на круг знаний и навыков, необходимых для их решения, рекомендует литературу для самостоятельной работы.

**Самостоятельная работа** может быть успешной при определенных условиях, которые необходимо организовать. Ее правильная организация, включающая технологии отбора целей, содержания, конструирования заданий и организацию контроля, систематичность самостоятельных учебных занятий, целесообразное планирование рабочего времени позволяет привить обучающимся умения и навыки в овладении, изучении, усвоении и систематизации приобретаемых знаний в процессе обучения, привить навыки повышения профессионального уровня в течение всей трудовой деятельности.

## **8. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **8.1. Основная литература**

1. Титова, Л.Г. Деловое общение : учебное пособие / Л.Г. Титова. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 271 с. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-00919-3 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436853>
2. Титова, Л.Г. Технологии делового общения : учебное пособие / Л.Г. Титова. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 239 с. - ISBN 978-5-238-01347-3 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436854>
3. Чудинов, А.П. Деловое общение: практикум : учебное пособие / А.П. Чудинов, Е.А. Нахимова. - Екатеринбург : Уральский государственный педагогический университет, 2012. - 154 с. - ISBN 978-5-7186-0499-3 ; -[Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=137760>
4. Пономарева, Е.А. Практика делового общения : учебное пособие / Е.А. Пономарева, И.А. Сенюгина ; - Ставрополь : СКФУ, 2014. - 163 с. : ил. - Библиогр.: с. 150. ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=457584>
5. Никулина, С. А. Психология массовой коммуникации: учебное пособие.- М.: «Директ-Медиа», 2014.- 170с.- [Электронный ресурс].- [http://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_red&id=235650](http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=235650)

### **8.2. Дополнительная литература**

1. Горфинкель, В.Я. Коммуникации и корпоративное управление : учебное пособие / В.Я. Горфинкель, В.С. Торопцов, В.А. Швандар. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 129 с. - Библиогр. в кн. - ISBN 5-238-00923-2 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=119552>
2. Трухачев, В.И. Международные деловые переговоры : учебное пособие / В.И. Трухачев, И.Н. Лякишева, К.Ю. Михайлова. - Изд. 4-е, перераб. и доп. - М. : Финансы и статистика, 2014. - 400 с. : ил. - Библиогр.: с. 224. - ISBN 978-5-279-03122-1 ; - [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=220246>
3. Храмченко, В.Е. Деловое общение с зарубежными партнёрами: учебное пособие / В.Е. Храмченко - Кемерово : Кемеровский государственный университет, 2013 - 110с. - ISBN 978-5-8353-1520-8; То же [Электронный ресурс]. - URL:<http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=232400>
4. Эксакусто, Т.В. Основы психологии делового общения : учебное пособие / Т.В. Эксакусто ; - Таганрог : Издательство Южного федерального университета, 2015. - 161 с. : ил., табл. - ISBN 978-5-9275-1712-1 ; -[Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=461885>
5. Кузнецов И.Н. Деловое общение : учебное пособие / И.Н. Кузнецов. - 5-е изд. -Москва : Дашков и Ко, 2013. - 528 с. - ISBN 978-5-394-01739-1 ; То же [Электронный ресурс]. -



## **9. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

1. Ресурсы специализированной литературы: <http://biblioclub.ru>
2. Российская государственная библиотека: <http://www.rsl.ru>
3. Образовательный ресурсный центр «Этика» <http://ethicscenter.ru/>
4. Этикет от А до Я <http://etiket.ru/>
3. Поисковые системы: Yandex, Google, Mail.

## **10. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

Обучающимся необходимо помнить, что качество полученного образования зависит от активной роли самого обучающегося в учебном процессе. Обучающийся должен быть нацелен на максимальное усвоение учебного материала, после занятий и во время специально организуемых консультаций он может задать преподавателю интересующие его вопросы. Каждому студенту следует составлять еженедельный и семестровый планы работы, а также план на каждый рабочий день.

### ***Подготовка к практическим занятиям***

Студент должен четко уяснить, что именно с лекции начинается его подготовка к практическому занятию. Вместе с тем, лекция лишь организует мыслительную деятельность, но не обеспечивает глубину усвоения программного материала.

При подготовке к практическому занятию можно выделить 2 этапа:

- 1-й - организационный,
- 2-й - закрепление и углубление теоретических знаний.

На первом этапе студент планирует свою самостоятельную работу, которая включает:

- уяснение задания на самостоятельную работу;
- подбор рекомендованной литературы;
- составление плана работы, в котором определяются основные пункты предстоящей подготовки.

Второй этап включает непосредственную подготовку студента к занятию. Начинать надо с изучения рекомендованной литературы. Необходимо помнить, что на лекции обычно рассматривается не весь материал, а только его часть. Остальная его часть восполняется в процессе самостоятельной работы. В связи с этим работа с рекомендованной литературой обязательна. Особое внимание при этом необходимо обратить на содержание основных положений и выводов, объяснение явлений и фактов, уяснение практического приложения рассматриваемых теоретических вопросов. В процессе этой работы студент должен стремиться понять и запомнить основные положения рассматриваемого материала, примеры, поясняющие его, а также разобраться в иллюстративном материале.

Заканчивать подготовку следует составлением плана (перечня основных пунктов) по изучаемому материалу (вопросу). Такой план позволяет составить концентрированное, сжатое представление по изучаемым вопросам. В процессе подготовки к семинару рекомендуется взаимное обсуждение материала, во время которого закрепляются знания, а также приобретает практика в изложении и разъяснении полученных знаний, развивается речь.

В начале практического занятия студенты под руководством преподавателя более глубоко осмысливают теоретические положения по теме занятия, раскрывают и объясняют основные явления и факты. В процессе творческого обсуждения и дискуссии вырабатываются умения и навыки использовать приобретенные знания для решения практических задач.

### **Методические рекомендации по самостоятельной работе над изучаемым материалом**

Самостоятельная работа предполагает формирование культуры умственного труда, самостоятельности и инициативы в поиске и приобретении знаний; закрепление знаний и навы-

ков, полученных на всех видах учебных занятий; подготовку к предстоящим занятиям, зачетам, экзаменам; выполнение курсовых работ. Самостоятельный труд развивает такие качества, как организованность, дисциплинированность, волю, упорство в достижении поставленной цели, вырабатывает умение анализировать факты и явления, учит самостоятельному мышлению, что приводит к развитию и созданию собственного мнения, своих взглядов. Умение работать самостоятельно необходимо не только для успешного усвоения содержания учебной программы, но и для дальнейшей творческой деятельности.

#### *Как работать с рекомендованной литературой*

При работе с текстом целесообразно сначала прочитать весь заданный текст в быстром темпе. Цель такого чтения заключается в том, чтобы создать общее представление об изучаемом материале. Затем прочитать вторично, более медленно, чтобы в ходе чтения понять и запомнить смысл каждой фразы, каждого положения и вопроса в целом. Чтение должно сопровождаться записями. Это может быть составление плана прочитанного текста, тезисы или выписки, конспектирование и др.

Выбор вида записи зависит от характера изучаемого материала и целей работы с ним. Если содержание материала несложное, легко усваиваемое, можно ограничиться составлением плана. Если материал содержит новую и трудно усваиваемую информацию, целесообразно его законспектировать.

**План** – это схема прочитанного материала, краткий перечень вопросов, отражающих структуру и последовательность материала. Подробно составленный план вполне заменяет конспект.

**Конспект** – это систематизированное, логичное изложение материала. Различаются четыре типа конспектов.

**План-конспект** – это развернутый детализированный план, в котором достаточно подробные записи приводятся по тем пунктам плана, которые нуждаются в пояснении.

**Текстуальный конспект** – это воспроизведение наиболее важных положений и фактов источника.

**Свободный конспект** – это четко и кратко сформулированные (изложенные) основные положения в результате глубокого осмысливания материала. В нем могут присутствовать выписки, цитаты, тезисы; часть материала может быть представлена планом.

**Тематический конспект** – составляется на основе изучения ряда источников и дает более или менее исчерпывающий ответ по какой-то схеме (вопросу).

В процессе изучения материала, составления конспекта нужно обязательно применять различные выделения, подзаголовки, создавая блочную структуру конспекта. Это делает конспект легко воспринимаемым, удобным для работы.

#### **Как работать с конспектом лекции**

Самостоятельную работу следует начинать с доработки конспекта. С целью доработки необходимо в первую очередь прочитать записи, восстановить текст в памяти, а также исправить опiski, расшифровать не принятые ранее сокращения, заполнить пропущенные места, понять текст, вникнуть в его смысл. Далее прочитать материал по рекомендуемой литературе, разрешая в ходе чтения возникшие ранее затруднения, вопросы, а также дополнения и исправляя свои записи. Записи должны быть наглядными, для чего следует применять различные способы выделений. В ходе доработки конспекта углубляются, расширяются и закрепляются знания, а также дополняется, исправляется и совершенствуется конспект.

Подготовленный конспект и рекомендуемая литература используется при подготовке к практическому занятию. Подготовка сводится к внимательному прочтению учебного материала, к выводу всех утверждений и формул, к решению примеров, задач, к ответам на вопросы, предложенные в конце лекции преподавателем или помещенные в рекомендуемой литературе. Примеры, задачи, вопросы по теме являются средством самоконтроля.

Непременным условием глубокого усвоения учебного материала является знание основ, на которых строится изложение материала. Обычно преподаватель напоминает, какой

ранее изученный материал и в какой степени требуется подготовить к очередному занятию. Эта рекомендация, как и требование систематической и серьезной работы над всем лекционным курсом, подлежит безусловному выполнению. Из-за потери логической связи как внутри темы, так и между ними материал учебной дисциплины перестает восприниматься, а творческий труд подменяется утомленным переписыванием. Обращение к ранее изученному материалу не только помогает восстановить в памяти известные положения, выводы, но и приводит разрозненные знания в систему, углубляет и расширяет их.

### ***Методические рекомендации по организации самостоятельной работы студентов под руководством преподавателя***

Самостоятельная работа студентов (СРС) под руководством преподавателя является составной частью «самостоятельная работа студентов», принятого в высшей школе. СРС под руководством преподавателя представляет собой вид занятий, в ходе которых студент, руководствуясь методической и специальной литературой, а также указаниями преподавателя, самостоятельно выполняет учебное задание, приобретая и совершенствуя при этом знания, умения и навыки практической деятельности. При этом взаимодействие студента и преподавателя приобретает вид сотрудничества: студент получает непосредственные указания преподавателя об организации своей самостоятельной деятельности, а преподаватель выполняет функцию руководства через консультации и контроль.

Познавательная деятельность студентов при выполнении самостоятельных работ данного вида заключается в накоплении нового для них опыта деятельности на базе усвоенного ранее формализованного опыта (опыта действий по известному алгоритму) путем осуществления переноса знаний, умений и навыков. Суть заданий работ этого вида сводится к поиску, формулированию и реализации идей решения. Самостоятельная работа данного вида должна выдвигать требования анализа незнакомых студентам ситуаций и генерирования новой информации для выполнения задания.

### **Методические рекомендации по организации деятельности студентов в период подготовки к проведению практических занятий методом деловых (ролевых) игр:**

*В период подготовки к проведению деловой (ролевой) игры преподавателю целесообразно придерживаться следующего алгоритма деятельности:*

В ходе предшествующего деловой игре аудиторного занятия, необходимо объяснить обучаемым место и роль деловой игры в системе изучения данной дисциплины, довести до них общий замысел и конкретный план проведения занятия;

- В соответствии с планом поставить задачи отдельным студентам по моделированию управленческих ситуаций и последующей их реализации в ходе проведения занятия;

- Студентов, которые не привлекаются в роли организаторов той или иной части занятия целесообразно нацелить на самостоятельную подготовку к участию в разрешении управленческой ситуации в роли рядовых сотрудников. Примером такого участия может служить роль подчинённых менеджера, с которыми проводится служебное совещание; потенциальных клиентов, прибывших по приглашению для участия в презентации нового товара фирмы и т.д.

Особое внимание преподавательского состава следует обратить на целесообразность широкого использования в ходе подготовки и непосредственного проведения занятий так называемых «проблемных ситуаций». Речь идёт о создании такой ситуации, когда обучаемому для ответа на какой – либо вопрос и принятия управленческого решения недостаёт теоретических знаний, полученных в ходе учебных занятий, и он оказывается перед необходимостью самостоятельно приобрести эти знания в процессе активного и целенаправленного изучения учебной, методической и научной литературы, а также использования других каналов получения необходимой информации.

*Алгоритм самостоятельной работы студентов, осуществляемой в период подготовки к деловой игре должен включать следующие блоки:*

- Изучение материалов лекций по данной теме, проведённой в русле изучения курса этой учебной дисциплины;
- Закрепление, углубление и расширение учебного материала посредством изучения научной, учебной и методической литературы по проблемам деловой игры;
- Самостоятельное моделирование конкретной управленческой ситуации с целью последующей её реализации непосредственно в ходе проведения занятия;
- Анализ вероятного развития событий и определение проблем, которые могут возникнуть в ходе реализации конкретной управленческой ситуации;
- Выработка вариантов решения возникающих проблем, их анализ, оценка и предложение наиболее эффективного.

С целью повышения творческой активности студентов и развития их продуктивного мышления целесообразно руководителями реализации конкретных управленческих ситуаций назначать не одного, а сразу нескольких обучаемых. При этом они не должны знать, кто непосредственно в ходе занятия будет проводить служебное совещание с подчинёнными сотрудниками, организовывать «мозговой штурм» по анализу внешней и внутренней среды, комплексному стратегическому анализу и т.д. Каждый из числа назначенных для подготовки к этому мероприятию (4-5 человек) должен будет в ходе занятия представить преподавателю письменно оформленный вариант проведения этого мероприятия. Аналогичным образом участником проводимого мероприятия (служебного совещания, заседания совета директоров и т.д.) может стать любой студент группы. Следовательно, все должны быть готовы к решению возникающих в ходе этой ситуации проблем.

Помимо вышеназванных мероприятий в ходе занятия целесообразно провести контрольный опрос (возможно письменный) и последующее короткое обсуждение сущности и содержания базовых научных категорий данной темы.

#### **11. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВИЧНЫХ СИСТЕМ**

- Microsoft Office (Access, Excel, Power Point, Word и т.д.)
- Локальная сеть Академии «Инtranет»

#### **12. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации

Помещение для групповых и индивидуальных консультаций, занятий семинарского типа.

Аудитория для занятий лиц с ограниченными возможностями здоровья.

См. Приложение № 2 к ОПОП «Справка о материально-техническом обеспечении основной профессиональной образовательной программы высшего образования по направлению подготовки 41.03.06 Публичная политика и социальные науки.

## Приложение 1

### Оценочные средства

#### Перечень вопросов для устного опроса:

1. Теоретические основы коммуникаций. Психологические аспекты.
2. Структура системы маркетинговых коммуникаций: основные и синтетические средства маркетинговых коммуникаций.
3. Цели и задачи маркетинговых коммуникаций.
4. Планирование маркетинговых коммуникаций.
5. Эффективность маркетинговых коммуникаций
6. История становления PR
7. Основные направления PR: паблисити (СМИ); формирование и защита имиджа; спонсорство.
8. Задачи и функции связей с общественностью.
9. Оценка эффективности мероприятий по связям с общественностью.
10. История рекламы.
11. Рекламный рынок современной России.
12. Понятие, цели и задачи рекламы.

13. Средства рекламы и особенности их выбора
  14. Закон РФ "О рекламе". Международный кодекс рекламной практики.
  15. Оценка эффективности рекламной программы.
  16. Основные инструменты стимулирования сбыта.
  17. Виды и цели стимулирования сбыта
  18. Разработка программы по стимулированию сбыта.
  19. Оценка эффективности программы по стимулированию сбыта.
  20. Понятие личной продажи: результаты, на которые направлена личная продажа, суть самого процесса, формы, в которых она осуществляется.
  21. Законы и логика личной продажи
  22. Сущность и виды прямого маркетинга
  23. История выставочной деятельности.
  24. Классификация выставок по тематике, периодичности и географии проведения.
- Известные российские и зарубежные выставки и ярмарки.
25. Оформление выставочного стенда.
  26. Аукционы – понятие и сущность.

### **Перечень тем для самостоятельной работы:**

1. Маркетинговые коммуникации: понятие, место и роль в комплексе маркетинга.
2. Структура сети Интернета как средства маркетинговых коммуникаций.
3. Характеристики системы средств массовых коммуникаций.
4. Связи с общественностью в системе маркетинговых коммуникаций.
5. Сегментирование рынка при выборе целевой аудитории рекламной кампании.
6. Влияние процессов глобализации на коммуникативную политику организации.
7. Выбор канала размещения рекламы в целевом маркетинге.
8. Выставка как важный инструмент маркетинговых коммуникаций.
9. Информационная и рекламная инфраструктура России: современные тенденции развития.
10. Использование современных средств распространения рекламы (на примере СМИ, наружной рекламы и др.).
11. Классификация рекламы в торговых сетях с учетом глобализации рынка.
12. Организация деятельности рекламного агентства (на примере конкретного рекламного агентства).
13. Организация деятельности рекламного отдела: цели, задачи, структура и особенности развития (на примере конкретного рекламного агентства).
14. Организация рекламной кампании организации (на примере конкретной организации).
15. Особенности взаимодействия рекламодателя и рекламного агентства.
16. Особенности развития рекламы в России.
17. Особенности развития рекламы в мире.
18. Оценка критериев эффективности медиапланирования (на примере рекламного агентства, отдельных рекламных средств, рекламных кампаний).
19. Оценка эффективности рекламной кампании (на примере рекламного агентства, отдельных рекламных средств, рекламных кампаний).
20. Оценка эффективности средств распространения рекламы (печатной, наружной, телевизионной и др.)
21. Роль тестирования и фокус-групп в оценке эффективности рекламной кампании.
22. Виды стимулирования продаж в коммуникационной политике организации.
23. Использование инструментов мерчандайзинга в системе маркетинговых коммуникаций.

- 24. Мерчандайзинг как инструмент рекламы на месте продаж.
- 25. Роль стимулирования сбыта в формировании и повышении спроса на товары и услуги.
- 26. Личная продажа как инструмент коммуникационной политики организации.
- 27. Прямой маркетинг как инструмент коммуникационной политики организации.

### **Вопросы к зачету (промежуточный контроль)**

- 1. Теоретические основы коммуникаций
- 2. Основные коммуникационные модели.
- 3. Понятие и сущность маркетинговых коммуникаций и их элементы.
- 4. Планирование стратегии маркетинговых коммуникаций.
- 5. Оценка эффективности маркетинговых коммуникаций
- 6. История рекламы
- 7. Понятие рекламы. Ее задачи, функции и виды.
- 8. Средства рекламы и особенности их выбора
- 9. Социально-психологические аспекты рекламы
- 10. Оценка результатов рекламной программы.
- 11. Задачи и функции связей с общественностью.
- 12. Фирменный стиль предприятия
- 13. Спонсорство
- 14. Оценка результатов деятельности мероприятий по формированию общественно-го мнения
- 15. Формы стимулирования сбыта
- 16. Разработка программы по стимулированию сбыта
- 17. Оценка результатов программы по стимулированию сбыта
- 18. Законы и логика личной продажи.
- 19. Этапы процесса личной продажи
- 20. Содержание и организация прямых продаж
- 21. Этические вопросы прямого маркетинга
- 22. Выставки, ярмарки.
- 23. Планирование проведения выставки
- 24. Оформление выставочного стенда
- 25. Понятие интернет-маркетинга
- 26. Нестандартные средства маркетинговых коммуникаций
- 27. Пиар в социальных сетях
- 28. Product placement
- 29. Брендинг
- 30. Современные технологии брендинга
- 31. Виды товарных знаков
- 32. Правовое регулирование товарных знаков

### **Содержание тестовых заданий**

- 1. Маркетинговые коммуникации являются элементом комплекса маркетинга?
  - а) да;
  - б) нет.
- 2. Маркетинговые коммуникации позволяют осуществить передачу сообщений потребителям с целью сделать продукты и услуги компании привлекательными для целевой аудитории. Верно ли утверждение?
  - а) верно;
  - б) частично верно;

- в) неверно.
3. Установите последовательность этапов коммуникационного процесса:
- а) декодирование;
  - б) получатель;
  - в) обращение, сообщение;
  - г) отправитель;
  - д) отклик;
  - е) обратная связь;
  - ж) кодирование.
3. Какие характеристики получателя не влияют на восприятие коммуникационного сообщения?
- а) пол;
  - б) возраст;
  - в) имя;
  - г) накопленный опыт;
  - д) язык.
4. К личным коммуникациям относятся (выбрать верное):
- а) персональная продажа;
  - б) стимулирование сбыта;
  - в) реклама;
  - г) связи с общественностью.
5. PR понимается как одна из функций... по установлению и поддержанию коммуникаций между организацией и общественностью:
- а) маркетинга;
  - б) менеджмента;
  - в) социальной психологии.
6. Цель службы PR — добиться, чтобы...
- а) каждый специалист ощущал себя частью команды;
  - б) подчиненные понимали руководителя;
  - в) общественность воспринимала организацию как самодостаточную.
7. Какое из направлений деятельности службы PR не входит в работу с сотрудниками фирмы?
- а) разработка и выполнение фирменных стандартов;
  - б) участие в подборе персонала;
  - в) определение имиджа фирмы.
8. Перечень типовых работ для служб PR не предусматривает совместные действия...
- а) с прессой;
  - б) с клиентами;
  - в) с конкурентами;
  - г) с государственной властью;
  - д) с партнерами.
9. По каким из показателей оценивается работа службы PR?
- а) расширение круга деловых контактов с целевой и собственной аудиторией;
  - б) увеличение числа позитивных материалов в СМИ и привлечение инвесторов;
  - в) развитие активных связей со СМИ, общественными кругами и властными структурами.
10. Цель PR-кампании:
- а) убедить людей изменить свое мнение по какому-либо



поводу;

б) создать благоприятное общественное мнение и завоевать расположение потребителей;

в) ликвидация конфликтов, недоразумений, борьба с нежелательными слухами относительно организации и ее деятельности.

6. Почему круглый стол является одним из наиболее эффективных способов влияния на общественное мнение?

а) так как в нем участвуют представители противоположных точек зрения;

б) так как коллективному выводу сознание доверяет больше;

в) так как в ходе обсуждения разными специалистами решается сразу несколько проблем.

11. Пресс-конференция — это...

а) процесс обсуждения проблемы;

б) инструктаж;

в) встреча представителя организации с журналистами.

8. Главное отличие PR от рекламы в том, что...

а) PR ориентирован на продвижение на рынке;

б) на продвижение в обществе;

в) на продвижение товара;

г) на продвижение идеи.

12. Атмосфера внутри компании, позитивное и негативное отношение сотрудников к руководителям и политике компании, которая выражается, прежде всего, в степени преданности сотрудников своей фирме, характеризует:

а) осязаемый имидж;

б) неосязаемый имидж

в) внутренний имидж;

г) внешний имидж.

13. К ценностям, создаваемым положительным имиджем торговой организации, в отношении такого субъекта взаимодействия, как покупатели, следует отнести:

а) формирование лояльности покупателей;

б) получение ценовой премии;

в) формирование узнаваемости товара;

г) повышение удовлетворенности от покупки;

д) обеспечение более простого продвижения новых товаров;

е) увеличение жизненного цикла товара и предприятия;

ж) все ответы верны.

14. Пластичность (вариабельность) в отношении построения имиджа означает, что

а) оставаясь неизменным в восприятии аудитории и легко узнаваемым, имидж в то же время должен модифицироваться, откликаясь на меняющиеся условия среды и цели фирмы;

б) будучи идеальным образованием, имидж неустойчив, поэтому он требует постоянного мониторинга и поддержания (напоминания);

в) имиджевые сигналы должны быть адресованы определенной аудитории (определенным аудиториям).

15. К элементам структуры имиджа, определяющим восприятие организации индивидом, не относится:

а) имидж товара (услуги);

б) имидж потребителей товара;

- в) внутренний имидж предприятия;
  - г) имидж руководителя предприятия;
  - д) имидж персонала;
  - е) визуальный имидж предприятия;
  - ж) имидж фирмы-поставщика.
16. К безличным коммуникациям относятся (выбрать верное):
- а) персональная продажа;
  - б) стимулирование сбыта;
  - в) реклама;
  - г) связи с общественностью.
17. Выберите верную характеристику, соответствующую следующим элементам коммуникационного процесса: (1) ком-муникант, (2) коммуникатор.
- а) сторона, принимающая сообщение;
  - б) сторона, передающая сообщение.
18. В коммуникационном процессе источником ошибок при получении обратной связи могут являться:
- а) исследования, выполняемые агентствами;
  - б) маркетинговые исследования;
  - в) отчеты продавцов;
  - г) деятельность по привлечению интереса потребителей.
19. Какое из определений товарной рекламы неверно?
- а) коммерческая форма пропаганды потребительских свойств товара;
  - б) мероприятия, направленные на стимулирование сбыта товаров или услуг предприятия;
  - в) комплекс мероприятий, направленных на формирование устойчивой узнаваемости торговой марки, продукции или ком-пании;
  - г) обращение к потребителям в различных формах с целью привлечь их внимание к товару предприятия.
20. К основным целям товарной рекламы относят:
- а) формирование имиджа предприятия;
  - б) формирование спроса на товар;
  - в) стимулирование сбыта товара;
  - г) позиционирование и перепозиционирование товара.
21. Среди важнейших функций товарной рекламы можно выделить экономическую, социальную, маркетинговую и ком-муникационную. Приведите их в соответствие с представленными ниже определениями:
- а) воспитание культуры потребления;
  - б) налаживание связи посредством информационных каналов между производителями и потребителями;
  - в) стимулирование сбыта и наращивание объемов прибыли от реализации продукции за определенное время;
  - г) удовлетворение потребностей покупателя в товарах и услугах.
22. Товарная реклама чаще бывает:
- а) коммерческой;
  - б) некоммерческой.
23. Рекламное обращение можно определить как элемент рекламной коммуникации, который оказывает на получателя:
- а) информационное воздействие;
  - б) эмоциональное воздействие;
  - в) информационное и эмоциональное воздействие
24. Верно ли утверждение, что целью создания товарного

бренда является обозначение товаров или услуг конкретного продавца или группы продавцов, для отличия их от конкурентов и лучшей идентификации потребителем?

- а) верно;
- б) частично верно;
- в) неверно.

25. Какие из перечисленных составляющих не входят в понятие "товарный бренд"?

- а) имя;
- б) лого;
- в) символ;
- г) упаковка;
- д) запах.

26. Юридический термин, обозначающий регистрацию определенного изображения как принадлежащего конкретному лицу — это...

- а) товарный бренд;
- б) торговая марка;
- в) товарный знак;
- г) патент;
- д) логотип.

27. Совокупность физических и эмоциональных элементов, связывающих товар и его восприятие, — это...

- а) товарный бренд;
- б) торговая марка;
- в) товарный знак.

28. Стимулирование сбыта применяется:

- а) для рекламы;
- б) для краткосрочного увеличения объема сбыта;
- в) для привлечения новых покупателей;
- г) для положительной репутации торговой точки;
- д) для стабильного крупного объема сбыта.

29. Если сравнивать стимулирование сбыта с рекламой, какие преимущества имеет стимулирование сбыта:

- а) характеризуется долгосрочным воздействием на потребителя;
- б) позволяет быстро воздействовать на спрос;
- в) гарантирует приверженность потребителя к данной торговой марке в будущем.

30. Назовите характерные отличия PR от стимулирования сбыта:

- а) PR направлен на создание марки предприятия;
- б) PR носит краткосрочный характер;
- в) PR рассчитан на долговременную перспективу;
- г) PR характеризуется медленным воздействием на потребителя в том, что касается побуждения к покупке;
- д) PR носит некоммерческий престижный характер и обращен к общественному мнению.

31. Наиболее часто применяемый метод стимулирования потребителей:

- а) возвращение части цены;
- б) продажа по сниженным ценам;
- в) купоны;
- г) премии, подарки.

32. Цели стимулирования потребителей:
- привлечь внимание к торговой марке;
  - увеличить число покупателей;
  - создать хорошее впечатление о торговой марке;
  - увеличить число товаров, купленных покупателями.
33. Специфические цели стимулирования сбыта:
- ускорить продажу наиболее выгодного товара;
  - выполнить показатели в планах маркетинга;
  - оживить продажу товара, сбыт которого переживает застой;
  - оживить интерес к товару со стороны потребителей.
34. Стратегические цели стимулирования сбыта:
- увеличить число потребителей;
  - повысить оборачиваемость какого-либо товара;
  - увеличить количество товара, покупаемого потребителем;
  - избавиться от излишних запасов.
35. Критерием оценки психологической эффективности рекламы не является:
- охват аудитории;
  - запоминаемость;
  - понимание;
  - прирост продаж;
  - удовлетворенность потребителей.
36. Экономическая эффективность рекламы определяется путем измерения ее влияния на:
- объем продаж;
  - величину издержек;
  - отношение потребителей к рекламируемому товару (услуге);
  - запоминаемость рекламы.
37. Выставки и ярмарки можно классифицировать с учетом целей их проведения на:
- региональные, национальные, международные;
  - универсальные, отраслевые, специализированные;
  - торговые, ознакомительные, коммуникационные.
2. Если в предстоящей выставке планируют принять участие 100 фирм-экспонентов, в том числе пять зарубежных, ее следует рассматривать как:
- региональную;
  - национальную;
  - международную.
38. Одной из основных целей участия компании в ярмарках или выставках является:
- расширение ассортимента предлагаемых товаров;
  - поиск новых торговых партнеров;
  - создание положительного имиджа;
  - обеспечение эффективной реализации комплекса маркетинга.
39. Выбор способа участия в выставке обусловлен:
- количеством сотрудников, работающих на предприятии;
  - наличием у него необходимых экономических средств;
  - степенью готовности участия в выставке-ярмарке в конкретный период времени;
  - длительностью проведения выставки;

- д) опытом и организационными возможностями (персонал, время, готовность к риску и т.д.).
40. Наиболее престижным стендом является:
- а) стенд в ряду;
  - б) угловой стенд;
  - в) головной стенд;
  - г) блок-стенд.
41. Оформляя стенд, организация:
- а) разрабатывает самостоятельный дизайн;
  - б) изучает оформление конкурентов;
  - в) использует стандартные решения;
  - г) использует фирменный стиль.
42. Первоочередными задачами персонала при работе на стенде не являются:
- а) установление контактов с посетителями;
  - б) изучение товаров фирм-конкурентов;
  - в) привлечение посетителей к стенду;
  - г) генерация идей о разработке новых товаров.
43. Какая статья расходов в бюджете организации выставочной деятельности имеет наибольший удельный вес?
- а) арендная плата;
  - б) изготовление стенда;
  - в) персонал;
  - г) коммуникации.
44. Эффективность выставочной деятельности организации можно оценить, если проанализировать:
- а) заключенные сделки;
  - б) общие показатели оценки качества;
  - в) степень достижения целей в отношении различных элементов комплекса маркетинга.

## Ситуационные задачи

### Тема 1. Организация управления маркетинговыми коммуникациями

#### Задание 1.

Возьмите шесть слов. Воспользовавшись словарем, найдите как можно больше синонимов к каждому слову. Напишите предложение, используя все шесть слов, а затем подготовьте второй вариант того же предложения, употребив синонимы этих слов.

#### Задание 2.

Профессиональные политики умеют уклоняться от неприятных вопросов. Подобные «ответы» могут быть очень убедительными, и требуется немалое внимание, чтобы их заметить.

Запишите любое телевизионное, радиоинтервью или запись интервью в интернете. Обратите внимание на тактику дававшего интервью и на то, как интервьюер пытался получить ответы.

#### Задание 3.

Как Вы думаете, чем вызван рост научного интереса к проблемам коммуникации.

### Тема 2. Управление общественными отношениями (PR)

#### Задание 1.

Вы являетесь менеджером по связям с общественностью в крупной клинике. Ваш бывший клиент сообщил журналисту, что заразился в вашей клинике серьезным инфекционным заболеванием. Журналист позвонил вам с просьбой прокомментировать заявление. Ваши действия в кризисной

ситуации.

Задание 2.

Какие виды спортивных и общественных мероприятий лучше всего подойдут для спонсорства следующим фирмам:

- производителю шарфов;
- производителю печенья;

Задание 3.

Приведите примеры, когда крупные фирмы оказывают спонсорскую поддержку в каких-либо мероприятиях. Проанализируйте другие средства PR, которые используют эти компании для формирования своего имиджа.

Задание 4.

Корпорация SELA, в рамках стратегии развития своего бизнеса, приняла решение о введении в Украине нового формата магазинов SELA —

outlet. Одновременно с этим SELA выпустила новую коллекцию одежды «Весна-лето 2006».

Магазины класса outlet, как утверждает генеральный директор представительства SELA в Украине Наталья Чиненова, принципиально отличаются от стоковых и дисконтных магазинов. «Во-первых, в outlet никогда не попадет одежда, которая до этого висела в другом торговом зале. Поставки будут осуществляться исключительно со склада. Отсюда вытекает второе отличие - в стоковых магазинах вещи часто представлены в одном размере, в одном цвете, а иногда и в единичном экземпляре. В outlet же попадает полностью укомплектованный модельный ряд, всех цветов и размеров. В-третьих, магазины данного класса будут предлагать покупателям только модели прошлой коллекции, а не прошлого или позапрошлого года. И, наконец, в-четвертых, торговые залы outlet не будут отличаться от обычных магазинов Sela и покупатель не почувствует никакой разницы, в отличие от стока», - пояснила гендиректор представительства Sela.

Сегодня в мире существуют американский и европейский форматы outlet. Американский формат предусматривает продажу одежды разных марок в одном магазине, а европейский — разделение площади центра на небольшие магазины для каждой марки. Первые магазины формата outlet появились в 1950-х годах в США при фабриках по пошиву одежды, производству игрушек или мебели — так называемые factory outlet. Товары в таких магазинах продавались по сниженным ценам из-за того, что та или иная модель уже вышла из моды или по причине незначительных дефектов.

В связи с введением нового формата магазинов и выпуском новой коллекции одежды возникла необходимость информирования общественности о новинках Корпорации. Корпорация SELA обратилась за помощью в организации и проведении акции к агентству «С&С Group's». Агентством было предложено объединить оба информационных повода в одну пресс-акцию формата: пресс-показ плюс пресс-конференция. Аргументом к такому решению явилась потенциальная заинтересованность «глянцевого» изданий в изучении новой коллекции, а деловых изданий — в маркетинговой информации.

Таким образом, объединение информационных поводов работало на усиление эффективности пресс-акции и снижало общие затраты на ее подготовку и проведение.

В рамках выработанного решения была проведена тактическая постановка задач на проведение пресс-акции. В качестве основных задач были выделены:

1. Обеспечить высокий уровень присутствия журналистов на пресс-показе весенне-летней коллекции SELA и пресс-конференции по поводу введения в Украине нового формата магазинов.
2. Сформировать условия для максимально широкого освещения пресс-акции SELA в СМИ (как в «глянцевого», так и в деловых изданиях).
3. Дать журналистам максимально полное представление о новой коллекции SELA и новом формате магазинов SELA — outlet. При этом информация должна быть подготовлена и оформлена таким образом,

чтобы она была адекватно воспринята обеими группами журналистов.

4. Представить журналистам Партнеров (франчайзи) SELA и подчеркнуть важность их роли в развитии Корпорации.

За основу стиля пресс-акции был взят стиль рекламной кампании SELA, базовым символом которой является зеленый попугай. Именно он стал ключевой фигурой на всей промопродукции SELA. Взяв за основу оригинал-макет рекламного постера, агентство выполнило основную часть пригласительного в той же стилистике, но дополнив его оригинальным текстом. В частности, текст пригласительного билета гласил:

Сенсация!

Перед Вами – перо уникального попугая. Птица намертво засыпает каждый раз, когда перед ним появляется надпись SELA. Ученые уже близки к разгадке феномена этого пернатого! Хотите первыми в Украине узнать секрет «чуда в перьях»? Об уникальном попугае, тенденциях моды нового сезона, инновационных технологиях в ритейле крупнейшей и успешнейшей в СНГ франчайзинговой сети Вы узнаете на специально организованном для прессы показе новой коллекции одежды SELA сезона весна-лето 2006 и пресс-конференции, которые состоятся 29 марта 2006 года в 12.00 в Альта-Центре на Московском проспекте.

Вы сможете задать любые интересующие Вас вопросы первым лицам представительства SELA в Украине. На пресс-показе будут подведены итоги стартовавшего в прошлом году на Международной встрече партнеров SELA конкурса для журналистов на лучший материал о моде и франчайзинге. А также – новый конкурс журналистских материалов от SELA «Зеленое перо». Также – розыгрыш подарочных сертификатов по предъявлению пригласительного. Подробности – только на пресс-показе.

P.S. Попугай обследован докторами. Птичьего гриппа не обнаружено.

Такой внешний вид пригласительного на пресс-акцию полностью удовлетворял заказчика. Однако, по мнению агентства, в нем не было изюминки, способной заинтересовать журналистов. Поэтому было решено вложить в приглашение перья, а сам пригласительный продеть в кольцо. К пригласительному билету был приложен пресс-релиз, выполненный в форме мини-буклета. В релизе давалась предварительная информация об акции.

В таком виде «продукт» был отправлен журналистам. Соответствующим образом был оформлен и сформирован пресс-kit, который вручался журналистам на акции. В него вошли: оригинальный информационный буклет с рассказом о коллекции и новом формате магазинов, папка с информацией о Корпорации, оригинальный CD-диск с электронной версией этих материалов. На этот же диск сразу после акции были дописаны фотографии с показа и пресс-конференции и аудио-запись пресс-конференции (авторская технология day-in-day разработана руководителем коммуникационного агентства C&C Group`s А. Кашпуром).

Сущность технологии day-in-day состоит в том, что журналисты, пришедшие на пресс-конференцию, получают по ее окончании компакт-диск с аудиозаписью конференции, комплектом фотографий с пресс-конференции и пресс-kit со всеми печатными материалами. При проведении пресс-конференции с использованием данной технологии требуется присутствие фотографа, цифровое автономное аудио-записывающее устройство и два компьютера с пишущими CD-DVD приводами.

Пригласительные билеты доставлялись курьерами в офис по именной базе журналистов. В качестве целевой аудитории были выделены столичные журналисты Украины. Коммуникативной особенностью проекта были персональное телефонное согласование и работа с каждым журналистом в отдельности.

Было приглашено 90 журналистов различных изданий. Все приглашенные на мероприятие проходили через оригинально оформленный центральный вход в «Альта-центр». Журналистов и гостей встречала галерея манекенов, одетых в вещи из новой коллекции одежды, но тоже по-особому: весенняя верхняя одежда была накинута наполовину, открывая новинки летнего сезона.

Перед началом пресс-показа ведущий объяснил журналистам, почему в зале так много попу-

гаев: эта птица стала символом новой коллекции одежды SELA. После показа были подведены итоги анонсированного летом прошлого года конкурса для журналистов от Корпорации SELA на лучшие материалы: о моде, о франчайзинге. Победителям в торжественной обстановке вручили... живых попугаев в клетках и сертификаты на приобретение одежды в сети магазинов Корпорации. Для поддержки энтузиазма журналистов был объявлен новый конкурс «Зеленое перо». Пресс-конференция длилась сорок минут, на 15 мин. дольше запланированного времени. Большую часть вопросов задавали, вопреки ожиданиям, журналисты «глянцевых» изданий. В течение двадцатиминутного фуршета все журналисты получили компакт-диск со следующими материалами:

- каталог новой коллекции SELA;
- пресс-релиз о событии;
- фотографии с пресс-конференции;
- фотографии с показа новой коллекции;
- аудиозапись пресс-конференции;
- программы для просмотра материалов, такие как Adobe Acrobat, Voice Yepp Player.

Статистика. Из приглашенных 63 изданий пресс-конференцию посетило 60 (95%), из 90 приглашенных журналистов откликнулось 70 (75%).

Представители SELA и более 90% откликнувшихся адресатов восприняли пригласительный очень лояльно и высоко оценили его нетривиальное исполнение. Событие было освещено в 15 материалах в 15 печатных СМИ.

Соотношение затраты/эффективность составило 1:20, и это без учета фактора повышения лояльности изданий.

Вопросы и задания:

1. Какие цели преследовала Корпорация SELA, объединяя два информационных повода при проведении одной пресс-конференции?
2. Почему в качестве целевой аудитории были выбраны глянцевые и деловые издания?
3. В чем, на Ваш взгляд, оригинальность идеи проведения мероприятия?
4. На пресс-конференции подводились итоги конкурса, проведенного среди журналистов на лучший материал о моде и франчайзинге. Почему Корпорация не стала проводить конкурс на лучший материал о марке SELA?
5. Оцените эффективность технологии day-in-day. Какие преимущества она предоставляет?
6. Из приглашенных 63 изданий пресс-конференцию посетило 60. Чем агентство «C&C Group's» смогло заинтересовать журналистов?

### **Тема 3. Управление рекламной деятельностью**

Задание 1.

Составьте текст и макет рекламной статьи для публикации в газете. В качестве объекта рекламы выберите один из видов стирального порошка. Составьте текст и макет рекламной статьи престижного характера фирмы, выпускающей косметику. Публикация в другом журнальном издании.

Задание 2. Вспомните два телевизионных рекламных ролика., которые Вам особенно запомнились. Проанализируйте их с целью определить, почему они такие запоминающиеся.

Задание 3..

Идею выпускать снабженные остроумными текстами на-клейки на автомобили Марк Лангман привез из США, где про-жил довольно долго. Возникновение данного продукта связано с ужесточением правил дорожного движения в США, предпри-сывающих перевозить маленьких детей пристегнутыми ремня-ми, а на стекло автомобиля вешать специальное уведомление: "на борту ребенок". Однако изощренность человеческого ума быстро привела к появлению аналогичных, но уже совершенно "отвязных" надписей вроде "теща в багажнике" или "эта машина уже украдена".

К подобным штучкам фирма Лангмана просто добавила присоску — в детстве такими многие



пуляли по мишеням, но не могли попасть друг другу в лоб. При этом упор был сделан на самих остротах, приколах.

В проект по выпуску присосов было вложено 200 тыс. долл., из которых 100 тыс. ушло на закупку нового оборудования и расходных материалов, а еще 100 тыс. планировалось потратить на маркетинг. Расчет был следующим: готовый присос стоил 1,5 долл. в рознице, в масштабах целой страны это как минимум 3~5 млн долл.

Изобретатель нового русского "прикола на присосе" с самого начала делал ставку на массовую аудиторию. Чтобы понять, как ей угодить, проводилось большое количество фокус-групп, тестируя как сам продукт, так и надписи, выясняя, где и как лучше торговать. Исследования показали, что продукт будет очень востребован.

Казалось бы, проект просто обречен на успех. Мощная производственная база позволяла изготавливать до 50 тыс. желтых ромбиков в день.

Сила и слабость данного прикола заключается в том, что это исключительно дешевый продукт спонтанного спроса.

Однако на первом этапе компания столкнулась с массой проблем. Попасть в розничные сети оказалось очень сложно. Приходилось искать выходы на другие каналы сбыта.

Присосы поставлялись всем желающим напрямую. При этом стратегия проталкивания давалась с большим трудом. Вместо "пришел, увидел, победил, снял сливки и ушел" получилось \* следующее. Продукт появился, он действительно пользовался спросом, но... не дал тех барышей (не говоря уже о прибыли), которые рассчитывали получить за планируемый промежуток времени. Появляющиеся от продажи деньги быстро съедались накладными расходами.

Вопросы и задания:

1. Почему не удался проект?
2. Кто является целевым покупателем присосов?
3. Как, по вашему мнению, компании следовало построить политику продвижения? Предложите план рекламной кампании.
4. Предложите варианты диверсификации деятельности компании. Какие новые проекты можно было бы осуществить?

#### **Тема 4. Управление стимулированием**

Задание 1.

Разработайте меры по стимулированию сбыта следующих товаров:

- а) елочные украшения;
- б) компьютерные игры;
- в) галстуки для мужчин;
- г) журнал для женщин;
- д) золотые часы.

Задание 2

Стиральный порошок «Омо» давно известен широкому кругу потребителей и успешно конкурирует на рынке с другими марками. Предприятие, выпускающее «Омо», стремится сделать многих потребителей постоянными покупателями.

Какие методы стимулирования сбыта вы могли бы предложить производителю?

Задание 3

Наметьте программу совершенствования обслуживания клиентов как способа стимулирования повторного приобретения услуг:

- парикмахерской;
- фирмы, осуществляющей уборку офисных помещений.

Задание 4

«Связной» — федеральная розничная сеть, специализирующаяся на продаже услуг сотовых операторов, персональных средств связи, аксессуаров, портативной цифровой аудиотехники и фототехники. Компания является официальным дистрибьютором ведущих производителей

C5M-телефонов и телефонов стандарта DECT, а также дилером крупнейших операторов сотовой связи. Группа компаний «Связной» является официальным дистрибьютором Apple IMC, Ben Q Mobile, Explay, Genius, Motorola, NEC, Nokia, Philips, Prolife, Sagem, Samsung, SonyEricsson, TCL&Alcatel, Voxtel и дилером ведущих российских операторов сотовой связи «МТС», «Билайн», «Мегафон» и «Скайлинк».

Маркетинговое преимущество сети «Связной» — качество коммуникаций с потребителем. Система коммуникаций подразумевает комплекс маркетинговой активности — от прямой рекламы до оформления мест продаж. В сети «Связной» различают стимулирование со стороны производителей и со стороны розничной торговли.

Примером первого является стимулирование покупателей: это предложение скидок, значительный объем продаж в кредит, бесплатный испытательный срок и подарки, поощряющие покупку новых моделей. Стимулирование со стороны розничной торговли включает в себя снижение цен, специальную рекламу, купоны, конкурсы и премии для покупателей. Можно также выделить средства стимулирования сбыта, воздействующие или не влияющие на усиление марочных предпочтений. Так, сообщения, которые прилагаются к бесплатным образцам товаров или купонам, предлагающие потребителям особые привилегии и премии, связанные с покупкой определенного товара, усиливают лояльность к торговой марке.

Ко второй группе относятся такие средства стимулирования, как поощрения, не предусматривающие льгот, премии, не связанные с товаром, конкурсы и тотализаторы, торговля по сниженным ценам и скидки розничной торговли.

По уровню цен, ассортименту и удобству мест продаж сеть «Связной» в числе лучших. Компания является новатором на рынке мобильного ритейла: «Связной» первым с 2004 г. стал принимать платежи у населения за междугородную и международную связь по счетам «Ростелеком». Компания первой начала выпуск полноцветного ежемесячного каталога мобильных телефонов под названием «Взрослые игрушки» в 2003 г.

Задания

1. Назовите, какие мероприятия по стимулированию сбыта проводятся компанией самостоятельно, а какие совместно.
2. Разработайте самостоятельную акцию по стимулированию сбыта для «Связного», направленную на привлечение новых клиентов.

## Тема 5. Управление прямым маркетингом

По каким из приведенных качеств отбирают хороших продавцов товаров длительного пользования:

- предпочитает слушать;
- общителен;
- хорошо одевается;
- лидер;
- увлеченная натура;
- рационализм;
- замкнутость;
- чувствует себя нелюбимым;
- интересуется другими;
- высокая интуиция;
- считает себя социально ущемленным;
- предпочитает одиночество;
- нравится сама работа;
- высшее образование.

Задание 2

В современной бизнес-среде стало правилом хорошего тона причислять себя к клиентоориентированным компаниям. Личная продажа является одним из основных методов реали-

зации компаниями клиенто-ориентированного подхода. Несмотря на это, распространены мифы, которые уводят участников процесса реализации данного подхода в сторону.

Миф 1. Клиенто-ориентированность изначально присуща всем компаниям, которые работают с клиентами.

Миф 2. Клиенто-ориентированный подход — это мода.

Миф 3. Программы лояльности (скидки, подарки, бонусы) — главная форма проявления клиенто-ориентированной деятельности.

Миф 4. Надо позиционировать себя клиенто-ориентированной компанией!

Миф 5. Клиенто-ориентированный подход — это сложно, это не для нас.

Развенчайте эти мифы.

### Задание 3 .

Представьте, что вы являетесь торговым представителем фирмы, реализующей мобильные телефоны. Предложите каждому из четырех типов клиентов купить мобильный телефон, используя для этого наиболее привлекательные свойства товара.

В табл. 1 отметьте "+" наиболее привлекательные и "-" наименее привлекательные свойства телефона для конкретного клиента.

Таблица 1

Выбор свойств товара для эффективной продажи

Свойства	Типы клиентов			
	Ленивый (привязан- ность + комфорт)	Подражатель (эконо- мия + гордость)	Экономный (безопас- ность + экономия)	Требовательный (гордость + новизна)
1. Эргономичный корпус				
2. Последняя разработка				
3. Пылеводонепроницаемый				
4. 6 лет на рынке (компания-продавец)				
5. Li-батарея (не обязательно полностью разряжать)				
6. 1,5 тысячи клиентов (в базе компании)				
7. Произведено в Германии				
8. Оригинальная расцветка				
9. Ударостойкий корпус				
10. Цена от производителя				
11. Телефон бизнес-класса (все функции)				
12. Сменные панели				

### Задание 4

В повести Александры Марининой "Убийца поневоле" сотрудник уголовного розыска Анастасия Каменская по долгу службы попала в магазин дорогой одежды, где состоялся следующий диалог с продавцом:

- Добрый вечер. Могу я вам помочь? — немедленно подошла продавщица, улыбаясь отрепетированной профессиональной улыбкой.

- Может быть, — загадочно ответила Настя. — У меня довольно сложная проблема. Девушка встрепелась и радостно вспыхнула.

- Я надеюсь, что мы с вами вместе решим вашу проблему, даже если она очень сложная.

- Мне нужен деловой костюм, чтобы ходить в нем на работу. Но у меня есть ряд условий: во-первых, юбка не должна быть короткой; во-вторых, костюм не должен стеснять движения; в-третьих, он должен быть таким, чтобы к нему можно было надевать туфли на низком каблуке или вообще без каблука; в-четвертых, он не должен быть ярким и нарядным; в-пятых, он должен быть из немнущейся ткани, не требовать ежедневной утюжки. И, наконец, в-шестых, он должен мне идти. Это, пожалуй, самое трудное. Ну как, справимся?

Даша весело улыбнулась.

- Чем труднее задача, тем интереснее ее решать. Вы согласны?

- Ну, в общем, да, — растерялась Настя от этих слов, потому что это были ее собственные слова, которые она произносила неоднократно.

Тогда начнем с главного. Давайте решим, какие костюмы

вам идут, а уж потом из них будем выбирать такие, которые удовлетворяли бы вашим условиям.

- Вся сложность в том, что мне костюмы вообще не идут, поэтому я не знаю, каким он должен быть. Просто я поставлена перед необходимостью ходить на работу в костюме, поэтому вынуждена его купить. Вообще-то я предпочитаю другую одежду.

Даша отошла на несколько шагов и принялась разглядывать свою покупательницу.

- Повернитесь, пожалуйста. Так, хорошо. Расстегните куртку, а лучше снимите ее совсем. Грудь 45~50, талия 46, рост 4-й. Немудрено, что вы не можете ничего себе купить.

- Почему? — удивилась Настя. Она как-то не задумывалась над этим, потому что ничего себе не покупала.

- По двум причинам. Во-первых, вещи, которые хорошо сидят на талии и бедрах, тесны в груди, а вещи, которые в груди не тесны, на талии болтаются или даже сваливаются. У вас от природы 48-й размер, но при вашем росте вы слишком худы. Вы не болеете?

- Нет. Просто неправильно питаюсь, да и работа нервная, — пояснила Настя, не успев сообразить, что чуть ли не откровенничает с этой незнакомой, да еще подозрительной девушкой. Дару нее такой, что ли, располагать к себе людей?

- Вторая проблема состоит в том, что у вас нет индивидуальности внешнего образа. Вы по какой-то причине его прячете или не создаете. Поэтому вам ничего не идет.

- Не поняла, — нахмурилась Настя. На самом деле она прекрасно все поняла и вынуждена была признать, что девчонка подала не в бровь, а в глаз.

- Я постараюсь объяснить, — продолжала продавщица.

- Что мы имеем в виду, когда говорим, что платье идет женщине или не идет? Во-первых, сочетание цветов; цвет волос и глаз должен выгодно оттеняться или подчеркиваться цветом одежды.

Во-вторых, сочетание стилей: фасон и стиль одежды должен соответствовать тому образу, который женщина создает и поддерживает прической, макияжем, украшениями, осанкой, даже походкой и манерами, далее речью. Вы меня понимаете?

Настя кивнула:

- Продолжайте, пожалуйста. Это очень интересно.

- Согласитесь, когда женщина в потертых джинсах и ковбойке делает вечерний макияж, сложную прическу, обвешивается бриллиантами, это нелепо. Точно так же нелепо, когда одетая в дорогой костюм женщина ходит лохматой и с дешевой бижутерией на шее и в

ушах. Или дама в вечернем платье вдруг начинает говорить хриплым голосом и ругаться как извозчик.

Образ должен быть единым. Понимаете?

- Да, конечно.

- Чтобы подобрать костюм, который вам идет, нужно видеть ваш образ. А у вас его нет.

- То есть вы хотите сказать, что я — никакая?

- Вы делаете себя никакой, — горячо возразила Даша. —

С вашими природными данными вы можете быть какой угодно, но вы этого почему-то не хотите. Или не знаете, как это делать. Поэтому давайте решим, какой вы хотите быть, а потом уже пойдем дальше.

- Я чувствую, что мы с вами займемся моими проблемами всерьез. Мне нужно отпустить водителя на ужин. Я сейчас вернусь.

Вернувшись в магазин, Настя сразу увидела, что кронштейн возле стола продавщицы заполнен костюмами. Она точно помнила, что, когда разговаривала с Дашей, этот кронштейн был пустым.

- Все в порядке? — приветливо улыбнулась ей продавщица. — Тогда продолжим. Если вы не передумали. Я подобрала для вас костюмы и парики, чтобы мы могли прикинуть, какой образ вы будете создавать. Предлагаю вам на выбор платиновую блондинку с оливково-зеленой цветовой гаммой или среднерусую с серыми и бледно-сиреневыми оттенками.

- А в чем разница? — поинтересовалась Настя, чувствуя себя экзаменатором. Она прекрасно знала, в чем разница, но ей важно было услышать ответ, чтобы проверить Дашу.

- Платиновая блондинка в сочетании с оливково-зелеными оттенками даст нам образ женщины с прошлым, страдавшей, любившей, сдержанной, внешне холодной, но, вполне возможно, страстной по натуре. Среднерусые волосы вместе с серыми и бледно-сиреневыми цветами складываются в образ мягкой, покладистой, доброй, домашней женщины, открытой и ласковой. Выбирайте.

Через час Настя ушла из магазина "Орион", унося с собой купленный на деньги брата костюм из оливкового шелка.

Вопросы и задания:

1. В чем секрет успеха продавца в этой ситуации?

2. Какие элементы процесса продажи товаров в данном при-

мере вы можете выделить? Какие элементы не были использованы продавцом? Почему?

## **Тема 6. Управление выставочной деятельностью**

### **Задание 1**

Вам предстоит разработать переносной демонстрационный стенд, подходящий для обслуживания двумя штатными работниками. Ваш проект должен включать предварительный набросок планировки, лозунги для главных надписей и описание художественно выполненных материалов.

### **Задание 2**

Сделайте группировку мероприятий деловой программы выставки (табл. 2): конгресс, форум, конференция, совещание, тренинги, консультационные пункты, конкурсы, симпозиум, круглый стол, заседание профессионального клуба, объединения, союза, специальные показы, совещание, церемония открытия/закрытия выставки, пресс-конференции (в некоторой степени), визиты официальных лиц, официальные приемы /фуршеты, церемонии награждения лауреатов конкурсов, фестивали и конкурсы по тематике выставки и по смежным темам, тематические экскурсии.

### **Таблица 2**

Элементы структуры	Название мероприятия
1. Официальные мероприятия	
2. Профессиональные мероприятия	
3. Конкурсная программа	
4. Образовательные мероприятия	
5. Презентационные мероприятия	

Задание 3.

Всем известно, что участие в выставках и ярмарках является дорогим удовольствием. Перечислите статьи бюджета выставочной деятельности. На каких из статей можно, а на каких нельзя ни при каких условиях экономить? Обоснуйте ответ.

Задание 4

Организаторы Международной текстильной выставки в Гонконге предлагали ряду крупных российских предприятий представить свою продукцию бесплатно, с условием подготовки образцов и спецификаций с отпускными ценами. Однако реально в ней принял участие один производитель (АО «Павлово-Посадские платки») и фирма «Квинтет» — дилер ПО «Химволокно» (г. Энгельс).

Отечественные производители, несмотря на недавнее падение спроса на текстиль на 38%, не проявили активности, объясняя это высокими, 30%-ными, таможенными пошлинами на ацетатные нити, отличиями европейских стандартов по ширине ткани (150 см) от отечественных (90 см). Знакомы они и с претензиями зарубежных импортеров в связи с нарушениями сроков поставок.

За три выставки у «Квинтета» прошло 40 переговоров с потенциальными покупателями из Южной Кореи, Тайваня, Гонконга, Австралии, Германии, Венгрии, Австрии, США. Основным предметом переговоров были российские ацетатные, триацетатные, ацетатно-полиамидные нити, полиэфир и вискоза.

Вопросы и задания:

1. Чем выставка оказалась полезной для участвующих в ней российских фирм?
2. Какие ошибки допустили фирмы, не принявшие участие в выставке?
3. Какой план работ по подготовке к участию в следующей международной выставке вы предложили бы отечественным производителям текстиля?