

МИНОБРНАУКИ РОССИИ



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

**«Российский государственный гуманитарный университет»
(ФГБОУ ВО «РГГУ»)**

ФАКУЛЬТЕТ РЕКЛАМЫ И СВЯЗЕЙ С ОБЩЕСТВЕННОСТЬЮ
Кафедра интегрированных коммуникаций и рекламы

ЦИФРОВЫЕ ТЕХНОЛОГИИ ВНУТРЕННИХ КОММУНИКАЦИЙ

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

42.03.01 «Реклама и связи с общественностью»

Код и наименование направления подготовки/специальности

«Реклама и связи с общественностью в цифровой среде»

Наименование направленности (профиля)/ специализации

Уровень высшего образования: бакалавриат

Форма обучения: очная, очно-заочная, заочная

РПД адаптирована для лиц
с ограниченными возможностями
здоровья и инвалидов

Москва 2022

Цифровые технологии внутренних коммуникаций
Рабочая программа дисциплины

Составитель(и):

Д.э.н., доц., профессор кафедры маркетинга и рекламы Шитова Ю.Ю.

УТВЕРЖДЕНО

Протокол заседания кафедры интегрированных коммуникаций и рекламы
№ 6 от 17.03.2022

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Пояснительная записка

1.1 Цель и задачи дисциплины (*модуля*)

1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (*модулю*), соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

2. Структура дисциплины (*модуля*)

3. Содержание дисциплины (*модуля*)

4. Образовательные технологии

5. Оценка планируемых результатов обучения

5.1. Система оценивания

5.2. Критерии выставления оценок

5.3. Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (*модулю*)

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1. Список источников и литературы

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины (*модуля*)

8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

9. Методические материалы

9.1. Планы практических (семинарских, лабораторных) занятий

9.2. Методические рекомендации по подготовке письменных работ

9.3. Иные материалы

Приложения

Приложение 1. Аннотация дисциплины

Приложение 2. Лист изменений

1. Пояснительная записка

1.1. Цель и задачи дисциплины (модуля)

Цель дисциплины – формирование у обучающихся базового комплекса знаний, умений и навыков, необходимых для построения эффективных внутренних коммуникаций в компании, как со штатными, так и с удаленными сотрудниками, а также особенностью коммуникаций при построении системы корпоративного обучения.

Задачи дисциплины

- Знакомство с техническими возможностями современных интранет-порталов для построения единой цифровой среды работы и коммуникаций сотрудников.
- Освоение студентами основ настройки различных цепочек коммуникаций на примере интранет-портала Битрикс24.
- Знакомство с техническими возможностями систем управления корпоративным обучением и особенностью построения коммуникаций.

1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

Компетенция (код и наименование)	Индикаторы компетенций (код и наименование)	Результаты обучения
ПК-1. Способен осуществлять авторскую деятельность по созданию и редактированию информационных ресурсов.	ПК-1.1. Осуществляет поиск информации по тематике сайта. ПК-1.2. Создает информационные материалы для сайта.	<i>Знать:</i> IT-системы для построения единой цифровой коммуникационной среды компании; <i>Уметь:</i> пользоваться инструментами интернет-портала (на примере Битрикс24 и аналогичных систем) и выбирать каналы коммуникаций для решения различных задач; <i>Владеть:</i> представлением об основных этапах и принципах создания эффективной цифровой среды коммуникаций в компании и особенностях организации коммуникаций при обучении сотрудников.
ПК-3. Способен организовывать работу по управлению информационными ресурсами.	ПК-3.3. Анализирует информационные потребности посетителей сайта.	<i>Знать:</i> основные принципы организации внутренних коммуникаций; <i>Уметь:</i> пользоваться инструментами внутренних коммуникаций; <i>Владеть:</i> правилами этикета, корпоративной культуры и управления тайм-менеджментом при выстраивании коммуникаций как со штатными, так и с удаленными сотрудниками.

1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Цифровые технологии внутренних коммуникаций» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений блока дисциплин учебного плана.

Для освоения дисциплины необходимы знания, умения и владения, сформированные в ходе изучения следующих дисциплин и прохождения практик: Теория коммуникации, Теория и практика связей с общественностью, Теория и практика рекламы, Визуальные коммуникации, Цифровые коммуникации, Интегрированные коммуникации, Профессионально-ознакомительная практика.

В результате освоения дисциплины формируются знания, умения и владения, необходимые для изучения следующих дисциплин и прохождения практик: Теория и практика переговоров, Менеджмент в рекламе и связях с общественностью, Преддипломная практика.

2. Структура дисциплины (модуля)

Структура дисциплины (модуля) для очной формы обучения

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 з.е., 108 ч., в том числе контактная работа обучающихся с преподавателем 42 ч., самостоятельная работа обучающихся 66 ч.

п/п	Раздел дисциплины/темы	Семестр	Виды учебной работы (в часах)						Формы текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Контактная				Промежуточная аттестация	Самостоятельная работа	
			Лекции	Семинар	Практические занятия	Лабораторные занятия			
1	Построение единой коммуникационной среды компании с помощью интранет-порталов (на примере Битрикс24)	7	6	8				20	Контрольные вопросы и практические задания
2	Организации коммуникаций для удаленной команды сотрудников. Этикет внутренних коммуникаций	7	6	8				20	Контрольные вопросы и практические задания
3	Коммуникации и ИТ-решения для корпоративного обучения сотрудников	7	6	8				20	Контрольные вопросы и практические задания
4	Зачёт с оценкой	7						6	Итоговая контрольная работа
	итого:		18	24				66	

Структура дисциплины (модуля) для очно-заочной формы обучения

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 з.е., 108 ч., в том числе контактная работа обучающихся с преподавателем 24 ч., самостоятельная работа обучающихся 84 ч.

п/п	Раздел дисциплины/темы	Семестр	Виды учебной работы (в часах)					Промежуточная аттестация	Самостоятельная работа	Формы текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Контактная							
			Лекции	Семинар	Практические занятия	Лабораторные занятия				
1	Построение единой коммуникационной среды компании с помощью интранет-порталов (на примере Битрикс24)	8	4	4				28	Контрольные вопросы и практические задания	
2	Организации коммуникаций для удаленной команды сотрудников. Этикет внутренних коммуникаций	8	4	4				28	Контрольные вопросы и практические задания	
3	Коммуникации и ИТ-решения для корпоративного обучения сотрудников	8	4	4				28	Контрольные вопросы и практические задания	
6	<i>Зачёт с оценкой</i>	8							<i>Итоговая контрольная работа</i>	
	итого:		12	12				84		

Структура дисциплины (модуля) для заочной формы обучения

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 з.е., 108 ч., в том числе контактная работа обучающихся с преподавателем 12 ч., самостоятельная работа обучающихся 96 ч.

п/п	Раздел дисциплины/темы	Семестр	Виды учебной работы (в часах)						Формы текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Контактная				Промежуточная аттестация	Самостоятельная работа	
			Лекции	Семинар	Практические занятия	Лабораторные занятия			
1	Построение единой коммуникационной среды компании с помощью интранет-порталов (на примере Битрикс24)	4,5	1	2				32	Доклад Case Study Практическое занятие
2	Организации коммуникаций для удаленной команды сотрудников. Этикет внутренних коммуникаций	4,5	1	2				32	Доклад Case Study Практическое занятие
3	Коммуникации и ИТ-решения для корпоративного обучения сотрудников	5	2	4				32	Доклад Case Study
6	<i>Зачёт с оценкой</i>	5							<i>Итоговый опрос</i>
	итого:		4	8				96	

3. Содержание дисциплины (модуля)

№	Наименование раздела дисциплины	Содержание
1	Построение единой коммуникационной среды компании с помощью интранет-порталов (на примере Битрикс24)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внутренний портал и CRM – основные возможности и структура коммуникаций. 2. Готовые инструменты для коммуникаций (мессенджер, живая лента, моб. приложение) 3. Совместное планирование встреч, обсуждение документов. 4. Совместная работа с проектами и задачами внутри компании. 5. Создание базы знаний компании. Встроенные каналы коммуникации и интеграция с внешними каналами. 6. Коммуникации в CRM 7. Пример организации коммуникаций для различных отделов (маркетинга, техподдержка, клиентский отдел, HR)
2	Организации коммуникаций для удаленной команды сотрудников. Этикет внутренних коммуникаций	<ol style="list-style-type: none"> 1. Готовые инструменты для коммуникаций с удаленными сотрудниками. 2. Регламенты коммуникаций. 3. Этикет и тайм-менеджмент при выстраивании коммуникаций как со штатными, так и с удаленными сотрудниками
3	Коммуникации и ИТ-решения для корпоративного обучения сотрудников	<ol style="list-style-type: none"> 1. Решения для управления корпоративным обучению в компании 2. Особенности коммуникаций по корпоративному обучению

4. Образовательные технологии

№ п/п	Наименование раздела	Виды учебных занятий	Образовательные технологии
1	2	3	4
1	Построение единой коммуникационной среды компании с помощью интранет-порталов (на примере Битрикс24)	Лекция 1.	Вводная лекция с использованием презентации и компьютера, подключенного к интернету (для демонстрации возможностей Битрикс24)
Лекция 2		Лекция с погружением в тему с использованием презентации и компьютера, подключенного к интернету (для демонстрации возможностей Битрикс24)	
Самостоятельная работа		Изучение функционала Битрикс24. Консультирование и обсуждение домашних заданий посредством электронной почты	
Практическая работа 1		Создание рабочего Проекта с использованием компьютеров,	

			подключенных к интернету (для работы в Битрикс24)
2	Организации коммуникаций для удаленной команды сотрудников. Этикет внутренних коммуникаций	Лекция 1.	Лекция с погружением в тему с использованием презентации и компьютера, подключенного к интернету (для демонстрации возможностей Битрикс24)
		Самостоятельная работа	Изучение функционала Битрикс24 и примера регламента работы в портале Консультирование и обсуждение домашних заданий посредством электронной почты
		Практическая работа 1	Добавление в рабочий Проект задач для удаленных сотрудников с использованием компьютеров, подключенных к интернету (для работы в Битрикс24)
3	Коммуникации и ИТ-решения для корпоративного обучения сотрудников	Лекция 1.	Лекция с погружением в тему с использованием презентации и компьютера, подключенного к интернету (для демонстрации возможностей Битрикс24 или 1С)
		Самостоятельная работа	Изучение документации по решениям для корпоративного обучения. Консультирование и обсуждение домашних заданий посредством электронной почты
		Практическая работа 1	Эскиз регламента коммуникаций по выбору 1) Отдел маркетинга 2) Техподдержка 3) HR отдел

В период временного приостановления посещения обучающимися помещений и территории РГГУ. для организации учебного процесса с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий могут быть использованы следующие образовательные технологии:

- видео-лекции;
- онлайн-лекции в режиме реального времени;
- электронные учебники, учебные пособия, научные издания в электронном виде и доступ к иным электронным образовательным ресурсам;
- системы для электронного тестирования;
- консультации с использованием телекоммуникационных средств.

5. Оценка планируемых результатов обучения

5.1. Система оценивания

Форма контроля	Макс. количество баллов	
	За одну работу	Всего
Текущий контроль:		
- контрольные опросы	5 баллов	20 баллов
- практические задания	10 баллов	40 баллов
Промежуточная аттестация – зачет с оценкой <i>Итоговая контрольная работа</i>		40 баллов
Итого за семестр		100 баллов

Полученный совокупный результат конвертируется в традиционную шкалу оценок и в шкалу оценок Европейской системы переноса и накопления кредитов (European Credit Transfer System; далее – ECTS) в соответствии с таблицей:

100-балльная шкала	Традиционная шкала		Шкала ECTS
95 – 100	отлично	зачтено	A
83 – 94			B
68 – 82	хорошо		C
56 – 67	удовлетворительно		D
50 – 55			E
20 – 49	неудовлетворительно	не зачтено	FX
0 – 19			F

5.2. Критерии выставления оценки по дисциплине

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
100-83/ А,В	«отлично»/ «зачтено (отлично)»/ «зачтено»	<p>Выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил теоретический и практический материал, может продемонстрировать это на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся исчерпывающе и логически стройно излагает учебный материал, умеет увязывать теорию с практикой, справляется с решением задач профессиональной направленности высокого уровня сложности, правильно обосновывает принятые решения.</p> <p>Свободно ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «высокий».</p>
82-68/ С	«хорошо»/ «зачтено (хорошо)»/ «зачтено»	<p>Выставляется обучающемуся, если он знает теоретический и практический материал, грамотно и по существу излагает его на занятиях и в ходе промежуточной аттестации, не допуская существенных неточностей.</p> <p>Обучающийся правильно применяет теоретические положения при решении практических задач профессиональной направленности разного уровня сложности, владеет необходимыми для этого навыками и приёмами.</p> <p>Достаточно хорошо ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «хороший».</p>
67-50/ D,E	«удовлетвори- тельно»/ «зачтено (удовлетвори- тельно)»/ «зачтено»	<p>Выставляется обучающемуся, если он знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает отдельные ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся испытывает определённые затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, владеет необходимыми для этого базовыми навыками и приёмами.</p> <p>Демонстрирует достаточный уровень знания учебной литературы по дисциплине.</p>

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
		<p>Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «достаточный».</p>
49-0/ F,FX	«неудовлетворительно»/ не зачтено	<p>Выставляется обучающемуся, если он не знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает грубые ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся испытывает серьёзные затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, не владеет необходимыми для этого навыками и приёмами.</p> <p>Демонстрирует фрагментарные знания учебной литературы по дисциплине.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции на уровне «достаточный», закреплённые за дисциплиной, не сформированы.</p>

5.3. Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Примеры контрольные вопросов и заданий

1. Внутренний портал и CRM – основные возможности и структура коммуникаций.
2. Готовые инструменты для коммуникаций (мессенджер, живая лента, моб. приложение)
3. Совместное планирование встреч, обсуждение документов.
4. Совместная работа с проектами и задачами внутри компании.
5. Создание базы знаний компании. Встроенные каналы коммуникации и интеграция с внешними каналами.
6. Коммуникации в CRM
7. Коммуникации отдела маркетинга (на примере интернет-агентства)
8. Коммуникации отдела техподдержки (на примере компании «1С-Битрикс»)
9. Коммуникации отдела по работе с клиентами (на примере компании по продаже систем безопасности)
10. Готовые инструменты для коммуникаций с удаленными сотрудниками
11. Регламенты коммуникаций.
12. Этикет и тайм-менеджмент при выстраивании коммуникаций как со штатными, так и с удаленными сотрудниками
13. Решения для управления корпоративным обучению в компании
14. Особенности коммуникаций по корпоративному обучению

Примеры практических и контрольных заданий

Задание 1:

1. Создать портал, пригласить несколько пользователей (возможно объединение по группам)
2. Заполнить профиль, настроить под себя меню.
3. Подключить почту.
4. Создать посты в Живой ленте различными способами
5. Поставить моб приложение и написать в нем посты с фотографиями или неб статью для обсуждения.
6. Настроить структуру сотрудников.
7. Создать событие в календаре и пригласить сотрудников
8. Создать папку с документами и настроить к ней доступ для др. сотрудников и обсудить документ.

Указания по выполнению заданий:

1. Задания выполняются на тестовой версии Битрикс24
2. Для подготовки к занятиям необходимо изучить документацию по работе с Битрикс24.

Задание 2:

1. Создать 3 задачи различными способами (в ручную, из почты или из поста в живой ленте) и подключить к ним сотрудников.
2. Разобраться с интерфейсами представления списка задач и фильтрации, работу с представлением «Мой план»
3. Составить регламент постановки задач в компании и механизм контроля.
4. Создать проект и разбить его на задачи. Назначить сроки, время, ответственных. Добавить комментарии, обсудить задачи в чатах и запланировать встречи по задачам.

Указания по выполнению заданий:

1. Задания выполняются на тестовой версии Битрикс24
2. Для подготовки к занятиям необходимо изучить документацию по работе с Битрикс24.
3. Для подготовки к занятиям необходимо изучить презентацию по созданию регламентов работы с задачами.

Задание 3:

1. Разобраться с интерфейсами CRM
2. Создать 2 сделки и обсудить 4 вопросов различными способами (задача, чат в сделке, встреча, пост в ленте к группе)
3. Создать тестовый лендинг и подключить к нему открытую линию. Создать 2 тестовых запроса в линию и дать два тестовых ответа.
4. Разобраться с возможностями сервиса CRM-маркетинг

Указания по выполнению заданий:

1. Задания выполняются на тестовой версии Битрикс24
2. Для подготовки к занятиям необходимо изучить документацию по работе с Битрикс24.
3. Для подготовки к занятиям необходимо изучить презентацию по регламенту работы в CRM

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1. Список источников и литературы

Основная литература:

1. Лапидус, Л. В. Цифровая экономика: управление электронным бизнесом и электронной коммерцией : учебник / Л.В. Лапидус. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 479 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/textbook_5ad4a78dae3f27.69090312. - ISBN 978-5-16-013640-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1055872> (дата обращения: 28.08.2020). – Режим доступа: по подписке.
2. Интернет-маркетинг : учебник для вузов / О. Н. Жильцова [и др.] ; под общей редакцией О. Н. Жильцовой. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 301 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04238-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450115> (дата обращения: 28.08.2020).
3. Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 466 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11058-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450020> (дата обращения: 28.08.2020).

Дополнительная литература:

1. Цифровой бизнес: учебник / под науч. ред. О.В. Китовой. — Москва: ИНФРА-М, 2018. — 418 с. — (Высшее образование: Магистратура). — // ЭБС Znanium.com — URL: <https://znanium.com/bookread2.php?book=905363> — Режим доступа: ограниченный по логину и паролю.
2. SEO-копирайтинг 2.0. Как писать тексты в эру семантического поиска / Шамина И.С. - Вологда:Инфра-Инженерия, 2018. - 260 с.: ISBN 978-5-9729-0210-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/989628> (дата обращения: 28.08.2020). – Режим доступа: по подписке.
3. Акулич М.В. Интернет-маркетинг: Учебник для бакалавров / Акулич М.В. — М.: Дашков и К, 2016. — 352 с. // ЭБС Znanium.com — URL: <http://znanium.com/catalog/product/541640> — Режим доступа: ограниченный по логину и паролю.
4. *Гаврилов, Л. П.* Инновационные технологии в коммерции и бизнесе : учебник для бакалавров / Л. П. Гаврилов. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 372 с. // ЭБС ЮРАЙТ – URL: <https://biblio-online.ru/book/innovacionnye-tehnologii-v-kommercii-i-biznese-425884> — Режим доступа: ограниченный по логину и паролю.
5. Интернет-маркетинг : учебник для академического бакалавриата / О. Н. Жильцова [и др.] ; под общ. ред. О. Н. Жильцовой. — 2-е изд., пер. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 301 с. // ЭБС ЮРАЙТ — URL: <https://biblio-online.ru/book/internet-marketing-412924> — Режим доступа: ограниченный по логину и паролю.
6. Эффективные коммуникации. Автор:Harvard Business Review (HBR). Из серии: Harvard Business Review: 10 лучших статей. Издательство «Альпина Паблишер», Год издания: 2020 г. (<https://www.alpinabook.ru/catalog/book-382351/>)
7. Цифровизация. Практические рекомендации по переводу бизнеса на цифровые технологии. Издательство «Альпина Паблишер», 2019г. (<https://www.alpinabook.ru/catalog/book-572380/>)

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Национальная электронная библиотека (НЭБ) www.rusneb.ru
 ELibrary.ru Научная электронная библиотека www.elibrary.ru
 Электронная библиотека Grebennikon.ru www.grebennikon.ru
 Cambridge University Press
 ProQuest Dissertation & Theses Global
 SAGE Journals
 Taylor and Francis
 JSTOR

Документация по работе с CRM Битрикс24

1. <https://helpdesk.bitrix24.ru/>
2. <https://academy.1c-bitrix.ru/online/>
3. <https://www.youtube.com/channel/UCfYCeX2rohHIAuWfAXxLfhg>

Профессиональные ресурсы сети «Интернет»

1. Российский портал открытого образования – <http://www.openet.ru/>
2. Федеральный образовательный портал «Экономика. Социология. Менеджмент» – <http://ecsocman.hse.ru/>
3. Федеральный портал «Информационно-коммуникационные технологии в образовании» – <http://www.ict.edu.ru/>
4. Федеральный правовой портал «Юридическая Россия» – <http://www.law.edu.ru/>

Электронно-библиотечные системы и базы данных

1. ЭБС Znanium.com – <http://znanium.com/>
2. ЭБС ЮРАЙТ – <https://www.biblio-online.ru/>

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

Для обеспечения дисциплины используется материально-техническая база образовательного учреждения: учебные аудитории, оснащённые компьютером и проектором для демонстрации учебных материалов.

Состав программного обеспечения:

1. Windows
2. Microsoft Office
3. Kaspersky Endpoint Security

Профессиональные полнотекстовые базы данных:

1. Национальная электронная библиотека (НЭБ) www.rusneb.ru
2. ELibrary.ru Научная электронная библиотека www.elibrary.ru
3. Электронная библиотека Grebennikon.ru www.grebennikon.ru
4. Cambridge University Press
5. ProQuest Dissertation & Theses Global
6. SAGE Journals
7. Taylor and Francis
8. JSTOR

Информационные справочные системы:

1. Консультант Плюс
2. Гарант

8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

В ходе реализации дисциплины используются следующие дополнительные методы обучения, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в зависимости от их индивидуальных особенностей:

- для слепых и слабовидящих:
 - лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;
 - письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением, или могут быть заменены устным ответом;
 - обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;
 - для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство; возможно также использование собственных увеличивающих устройств;
 - письменные задания оформляются увеличенным шрифтом;
 - экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.
- для глухих и слабослышащих:
 - лекции оформляются в виде электронного документа, либо предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;
 - письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме;
 - экзамен и зачёт проводятся в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования.
- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
 - лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;
 - письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением;
 - экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся устанавливается с учётом их индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения предусматривается использование технических средств, необходимых в связи с индивидуальными особенностями обучающихся. Эти средства могут быть предоставлены университетом, или могут использоваться собственные технические средства.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Обеспечивается доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети Интернет для каждого обучающегося в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

- для слепых и слабовидящих:
 - в печатной форме увеличенным шрифтом;
 - в форме электронного документа;
 - в форме аудиофайла.
- для глухих и слабослышащих:
 - в печатной форме;
 - в форме электронного документа.
- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла.

Учебные аудитории для всех видов контактной и самостоятельной работы, научная библиотека и иные помещения для обучения оснащены специальным оборудованием и учебными местами с техническими средствами обучения:

- для слепых и слабовидящих:
 - устройством для сканирования и чтения с камерой SARA CE;
 - дисплеем Брайля PAC Mate 20;
 - принтером Брайля EmBraille ViewPlus;
- для глухих и слабослышащих:
 - автоматизированным рабочим местом для людей с нарушением слуха и слабослышащих;
 - акустический усилитель и колонки;
- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
 - передвижными, регулируемые эргономическими партами СИ-1;
 - компьютерной техникой со специальным программным обеспечением.

9. Методические материалы

9.1. Планы семинарских занятий

План семинарских занятий для заочной формы обучения:

Тема 1 Построение единой коммуникационной среды компании с помощью интернет-порталов (на примере Битрикс24)

Вопросы для обсуждения (по итогам домашних заданий):

1. Внутренний портал и CRM – основные возможности и структура коммуникаций.
2. Готовые инструменты для коммуникаций (мессенджер, живая лента, моб. приложение)
3. Совместное планирование встреч, обсуждение документов.
4. Совместная работа с проектами и задачами внутри компании.
5. Создание базы знаний компании. Встроенные каналы коммуникации и интеграция с внешними каналами.
6. Коммуникации в CRM

Список литературы:

1. Лапидус, Л. В. Цифровая экономика: управление электронным бизнесом и электронной коммерцией : учебник / Л.В. Лапидус. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 479 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/textbook_5ad4a78dae3f27.69090312. - ISBN 978-5-16-013640-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1055872> (дата обращения: 28.08.2020). – Режим доступа: по подписке.
2. Интернет-маркетинг : учебник для вузов / О. Н. Жильцова [и др.] ; под общей редакцией О. Н. Жильцовой. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 301 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04238-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450115> (дата обращения: 28.08.2020).
3. Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 466 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11058-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450020> (дата обращения: 28.08.2020).

Документация по работе с CRM Битрикс24

<https://helpdesk.bitrix24.ru/>

<https://academy.1c-bitrix.ru/online/>

<https://www.youtube.com/channel/UCfYCeX2rohHIAuWfAXxLfhg>

Тема 2 Пример организации коммуникаций для различных отделов (маркетинга, техподдержка, клиентский отдел, HR)

Вопросы для обсуждения (по итогам домашних заданий):

1. Коммуникации отдела маркетинга (на примере интернет-агентства)
2. Коммуникации отдела техподдержки (на примере компании «1С-Битрикс»)
3. Коммуникации отдела по работе с клиентами (на примере компании по продаже систем безопасности)

Список литературы:

1. Лапидус, Л. В. Цифровая экономика: управление электронным бизнесом и электронной коммерцией : учебник / Л.В. Лапидус. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 479 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/textbook_5ad4a78dae3f27.69090312. - ISBN 978-5-16-013640-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1055872> (дата обращения: 28.08.2020). – Режим доступа: по подписке.
2. Интернет-маркетинг : учебник для вузов / О. Н. Жильцова [и др.] ; под общей редакцией О. Н. Жильцовой. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 301 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04238-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450115> (дата обращения: 28.08.2020).
3. Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 466 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11058-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450020> (дата обращения: 28.08.2020).

Документация по работе с CRM Битрикс24

<https://helpdesk.bitrix24.ru/>

<https://academy.1c-bitrix.ru/online/>

<https://www.youtube.com/channel/UCfYCeX2rohHIAuWfAXxLfhg>

Эффективные коммуникации. Автор: Harvard Business Review (HBR). Из серии: Harvard Business Review: 10 лучших статей. Издательство «Альпина Паблишер», Год издания: 2020 г. (<https://www.alpinabook.ru/catalog/book-382351/>)

Тема 3 Организации коммуникаций для удаленной команды сотрудников.

Этикет внутренних коммуникаций

Вопросы для обсуждения (по итогам домашних заданий):

1. Готовые инструменты для коммуникаций с удаленными сотрудниками
2. Регламенты коммуникаций.
3. Этикет и тайм-менеджмент при выстраивании коммуникаций как со штатными, так и с удаленными сотрудниками

Список литературы:

1. Лапидус, Л. В. Цифровая экономика: управление электронным бизнесом и электронной коммерцией : учебник / Л.В. Лапидус. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 479 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/textbook_5ad4a78dae3f27.69090312. - ISBN 978-5-16-013640-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1055872> (дата обращения: 28.08.2020). – Режим доступа: по подписке.

2. Интернет-маркетинг : учебник для вузов / О. Н. Жильцова [и др.] ; под общей редакцией О. Н. Жильцовой. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 301 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04238-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450115> (дата обращения: 28.08.2020).
3. Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 466 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11058-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450020> (дата обращения: 28.08.2020).

Документация по работе с CRM Битрикс24

<https://helpdesk.bitrix24.ru/>

<https://academy.1c-bitrix.ru/online/>

<https://www.youtube.com/channel/UCfYCeX2rohHIAuWfAXxLfhg>

Эффективные коммуникации. Автор: Harvard Business Review (HBR). Из серии: Harvard Business Review: 10 лучших статей. Издательство «Альпина Паблишер», Год издания: 2020 г. (<https://www.alpinabook.ru/catalog/book-382351/>)

Тема 4 Коммуникации и ИТ-решения для корпоративного обучения сотрудников

Вопросы для обсуждения (по итогам домашних заданий):

1. Решения для управления корпоративным обучению в компании
2. Особенности коммуникаций по корпоративному обучению

Список литературы:

1. Лапидус, Л. В. Цифровая экономика: управление электронным бизнесом и электронной коммерцией : учебник / Л.В. Лапидус. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 479 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/textbook_5ad4a78dae3f27.69090312. - ISBN 978-5-16-013640-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1055872> (дата обращения: 28.08.2020). – Режим доступа: по подписке.
2. Интернет-маркетинг : учебник для вузов / О. Н. Жильцова [и др.] ; под общей редакцией О. Н. Жильцовой. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 301 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04238-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450115> (дата обращения: 28.08.2020).
3. Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 466 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11058-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450020> (дата обращения: 28.08.2020).

Документация по работе с CRM Битрикс24

<https://helpdesk.bitrix24.ru/>

<https://academy.1c-bitrix.ru/online/>

<https://www.youtube.com/channel/UCfYCeX2rohHIAuWfAXxLfhg>

Управление изменениями. Автор: Harvard Business Review (HBR) Из серии: Harvard Business Review: 10 лучших статей.

Планы практических занятий для очно-заочной формы обучения:

Занятие 1

Тема 1 (2 ч.) Внутренний портал и CRM – основные возможности и структура коммуникаций. Готовые инструменты для коммуникаций (мессенджер, живая лента, моб. приложение).

Задания:

1. Создать портал, пригласить несколько пользователей (возможно объединение по группам)
2. Заполнить профиль, настроить под себя меню.
3. Подключить почту.
4. Создать посты в Живой ленте различными способами
5. Поставить моб приложение и написать в нем посты с фотографиями или неб статью для обсуждения.
6. Настроить структуру сотрудников.
7. Создать событие в календаре и пригласить сотрудников
8. Создать папку с документами и настроить к ней доступ для др. сотрудников и обсудить документ.

Указания по выполнению заданий:

1. Задания выполняются на тестовой версии Битрикс24
2. Для подготовки к занятиям необходимо изучить документацию по работе с Битрикс24.

Список литературы:

1. Лапидус, Л. В. Цифровая экономика: управление электронным бизнесом и электронной коммерцией : учебник / Л.В. Лапидус. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 479 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/textbook_5ad4a78dae3f27.69090312. - ISBN 978-5-16-013640-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1055872> (дата обращения: 28.08.2020). – Режим доступа: по подписке.
2. Интернет-маркетинг : учебник для вузов / О. Н. Жильцова [и др.] ; под общей редакцией О. Н. Жильцовой. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 301 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04238-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450115> (дата обращения: 28.08.2020).
3. Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 466 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11058-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450020> (дата обращения: 28.08.2020).

Документация по работе с CRM Битрикс24

<https://helpdesk.bitrix24.ru/>

<https://academy.1c-bitrix.ru/online/>

<https://www.youtube.com/channel/UCfYCeX2rohHIAuWfAXxLfgh>

Занятие 2.

Тема 2 Коммуникации в проектах и общих задачах

Задания:

1. Создать 3 задачи различными способами (в ручную, из почты или из поста в живой ленте) и подключить к ним сотрудников.
2. Разобраться с интерфейсами представления списка задач и фильтрации, работу с представлением «Мой план»
3. Составить регламент постановки задач в компании и механизм контроля.
4. Создать проект и разбить его на задачи. Назначить сроки, время, ответственных. Добавить комментарии, обсудить задачи в чатах и запланировать встречи по задачам.

Указания по выполнению заданий:

1. Задания выполняются на тестовой версии Битрикс24
2. Для подготовки к занятиям необходимо изучить документацию по работе с Битрикс24.

3. Для подготовки к занятиям необходимо изучить презентацию по созданию регламентов работы с задачами.

Список литературы:

1. Лапидус, Л. В. Цифровая экономика: управление электронным бизнесом и электронной коммерцией : учебник / Л.В. Лапидус. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 479 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/textbook_5ad4a78dae3f27.69090312. - ISBN 978-5-16-013640-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1055872> (дата обращения: 28.08.2020). – Режим доступа: по подписке.
2. Интернет-маркетинг : учебник для вузов / О. Н. Жильцова [и др.] ; под общей редакцией О. Н. Жильцовой. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 301 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04238-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450115> (дата обращения: 28.08.2020).
3. Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 466 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11058-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450020> (дата обращения: 28.08.2020).

Документация по работе с CRM Битрикс24

<https://helpdesk.bitrix24.ru/>

<https://academy.1c-bitrix.ru/online/>

<https://www.youtube.com/channel/UCfYCeX2rohHIAuWfAXxLfhg>

Занятие 3.

Тема Коммуникации в CRM

Задания:

1. Разобраться с интерфейсами CRM
2. Создать 2 сделки и обсудить 4 вопросов различными способами (задача, чат в сделке, встреча, пост в ленте к группе)
3. Создать тестовый лендинг и подключить к нему открытую линию. Создать 2 тестовых запроса в линию и дать два тестовых ответа.
4. Разобраться с возможностями сервиса CRM-маркетинг

Указания по выполнению заданий:

1. Задания выполняются на тестовой версии Битрикс24
2. Для подготовки к занятиям необходимо изучить документацию по работе с Битрикс24.
3. Для подготовки к занятиям необходимо изучить презентацию по регламенту работы в CRM

Список литературы:

1. Лапидус, Л. В. Цифровая экономика: управление электронным бизнесом и электронной коммерцией : учебник / Л.В. Лапидус. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 479 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/textbook_5ad4a78dae3f27.69090312. - ISBN 978-5-16-013640-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1055872> (дата обращения: 28.08.2020). – Режим доступа: по подписке.
2. Интернет-маркетинг : учебник для вузов / О. Н. Жильцова [и др.] ; под общей редакцией О. Н. Жильцовой. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 301 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04238-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450115> (дата обращения: 28.08.2020).

3. Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 466 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11058-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450020> (дата обращения: 28.08.2020).

Документация по работе с CRM Битрикс24

<https://helpdesk.bitrix24.ru/>

<https://academy.1c-bitrix.ru/online/>

<https://www.youtube.com/channel/UCfYCeX2rohHIAuWfAXxLfhg>

Занятие 4

Тема 4 Коммуникации контроля работы сотрудников

Задания:

1. Настроить отчеты для сотрудников
2. Изучить виды отчетов по коммуникациям в CRM
3. Изучение кейсов построения коммуникация в трех отделах: маркетинг, техподдержка и отдел по работе с клиентами.

Указания по выполнению заданий:

1. Задания выполняются на тестовой версии Битрикс24
2. Для подготовки к занятиям необходимо изучить документацию по работе с Битрикс24.
3. Для подготовки к занятиям необходимо изучить презентацию по регламенту работы в CRM

Список литературы:

1. Лапидус, Л. В. Цифровая экономика: управление электронным бизнесом и электронной коммерцией : учебник / Л.В. Лапидус. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 479 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/textbook_5ad4a78dae3f27.69090312. - ISBN 978-5-16-013640-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1055872> (дата обращения: 28.08.2020). – Режим доступа: по подписке.
2. Интернет-маркетинг : учебник для вузов / О. Н. Жильцова [и др.] ; под общей редакцией О. Н. Жильцовой. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 301 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04238-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450115> (дата обращения: 28.08.2020).
3. Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 466 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11058-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450020> (дата обращения: 28.08.2020).

Документация по работе с CRM Битрикс24

<https://helpdesk.bitrix24.ru/>

<https://academy.1c-bitrix.ru/online/>

<https://www.youtube.com/channel/UCfYCeX2rohHIAuWfAXxLfhg>

Занятие 5

Тема 5 Организации коммуникаций для удаленной команды сотрудников.

Этикет внутренних коммуникаций

Задания:

1. Создать экстранет-группу и создать задачи в ней.
2. Создать план контроля удаленных сотрудников.
3. Создать правила организации коммуникаций с удаленной группой сотрудников.

Указания по выполнению заданий:

1. Задания выполняются на тестовой версии Битрикс24
2. Для подготовки к занятиям необходимо изучить документацию по работе с Битрикс24.
3. Для подготовки к занятиям необходимо изучить презентацию по работе с удаленными сотрудниками

Список литературы:

1. Лапидус, Л. В. Цифровая экономика: управление электронным бизнесом и электронной коммерцией : учебник / Л.В. Лапидус. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 479 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/textbook_5ad4a78dae3f27.69090312. - ISBN 978-5-16-013640-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1055872> (дата обращения: 28.08.2020). – Режим доступа: по подписке.
2. Интернет-маркетинг : учебник для вузов / О. Н. Жильцова [и др.] ; под общей редакцией О. Н. Жильцовой. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 301 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04238-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450115> (дата обращения: 28.08.2020).
3. Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 466 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11058-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450020> (дата обращения: 28.08.2020).

Документация по работе с CRM Битрикс24

<https://helpdesk.bitrix24.ru/>

<https://academy.1c-bitrix.ru/online/>

<https://www.youtube.com/channel/UCfYCeX2rohHIAuWfAXxLfHg>

Эффективные коммуникации. Автор: Harvard Business Review (HBR). Из серии: Harvard Business Review: 10 лучших статей. Издательство «Альпина Паблишер», Год издания: 2020 г. (<https://www.alpinabook.ru/catalog/book-382351/>)

Занятие 6

Тема 6 Коммуникации и ИТ-решения для корпоративного обучения сотрудников

Задания:

1. Изучить основные возможности систем для корпоративного обучения
2. Создать план основных коммуникация по организации обучения в компании.

Домашнее задание: создать Эскиз регламента коммуникаций по выбору

- 1) Отдел маркетинга
- 2) Техподдержка
- 3) HR отдел

Указания по выполнению заданий:

1. Задания выполняются на тестовой версии Битрикс24 или его аналогов
2. Для подготовки к занятиям необходимо изучить презентацию и кейсы по созданию корпоративного обучения в компании.

Список литературы:

1. Лапидус, Л. В. Цифровая экономика: управление электронным бизнесом и электронной коммерцией : учебник / Л.В. Лапидус. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 479 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/textbook_5ad4a78dae3f27.69090312. - ISBN 978-5-16-013640-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1055872> (дата обращения: 28.08.2020). – Режим доступа: по подписке.

2. Интернет-маркетинг : учебник для вузов / О. Н. Жильцова [и др.] ; под общей редакцией О. Н. Жильцовой. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 301 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04238-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450115> (дата обращения: 28.08.2020).
3. Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 466 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11058-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450020> (дата обращения: 28.08.2020).

Документация по работе с CRM Битрикс24

<https://helpdesk.bitrix24.ru/>

<https://academy.1c-bitrix.ru/online/>

<https://www.youtube.com/channel/UCfYCeX2rohHIAuWfAXxLfhg>

Эффективные коммуникации. Автор: Harvard Business Review (HBR). Из серии: Harvard Business Review: 10 лучших статей. Издательство «Альпина Паблишер», Год издания: 2020 г. (<https://www.alpinabook.ru/catalog/book-382351/>)

9.2. Методические рекомендации по подготовке письменных работ

Научное сообщение на базе доклада или реферата является квалификационной работой студента и подводит итоги его теоретической и практической подготовки по изучаемой дисциплине. При подготовке научного доклада студент должен показать свои способности и возможности по решению реальных проблем, используя полученные в процессе обучения знания. Методические указания позволяют обеспечить единство требований, предъявляемых к содержанию, качеству и оформлению письменных работ.

При выполнении письменных работ используются все знания, полученные студентами в ходе освоения дисциплины; закрепляются навыки оформления результатов учебно-исследовательской работы; выявляются умения четко формулировать и аргументировано обосновывать предложения и рекомендации по выбранной теме.

Выполнение работы предполагает консультационную помощь со стороны преподавателя. В ходе выполнения работы студент должен показать, в какой мере он овладел теоретическими знаниями и практическими навыками, научился ставить научно-исследовательские проблемы, делать выводы и обобщать полученные результаты.

Подготовка письменной работы имеет целью:

- закрепление навыков научного исследования;
- овладение методикой исследования;
- углубление теоретических знаний в применении к конкретному исследованию;
- применение знаний при решении конкретных задач управленческой деятельности;
- выяснение подготовленности студента к самостоятельному решению проблем, связанных с предметом «Маркетинговый анализ больших данных».

Общие требования.

Для успешного и качественного выполнения письменной научной работы студенту необходимо:

- иметь знания по изучаемой дисциплине в объеме программы РГГУ;
- владеть методами научного исследования;
- уметь использовать современные средства вычислительной техники, в первую очередь персональные компьютеры, как в процессе выполнения, так и в процессе оформления работы;
- свободно ориентироваться при подборе различных источников информации и уметь работать со специальной литературой;

- уметь логично, грамотно и научно обоснованно формулировать теоретические и практические рекомендации, результаты анализа;
- квалифицированно оформлять графический материал, иллюстрирующий содержание работы.

Являясь законченной самостоятельной научно-исследовательской разработкой студента, письменная работа должна отвечать основным требованиям:

1. Актуальность темы исследования.
2. Предметность, конкретность и обоснованность выводов о состоянии разработки поставленной проблемы.
3. Соответствие уровня разработки темы современному уровню научных разработок, методических положений и рекомендаций, отраженных в соответствующей литературе.

Предлагаемая студентам тематика работ является примерной и не исключает возможности выполнения работы по проблеме, предложенной студентом. При этом тема должна быть согласована с руководителем. При выборе темы необходимо учитывать, в какой мере разрабатываемые вопросы обеспечены исходными данными, литературными источниками, соответствуют индивидуальным способностям и интересам студента.

Требования к содержанию и структуре текста

Предлагаемая примерная тематика охватывает широкий круг вопросов. Поэтому структура каждой работы должна уточняться студентом с преподавателем, исходя из научных интересов студента, степени проработанности данной темы в литературе, наличия информации и т.п.

Однако каждая письменная научная работа должна иметь:

- титульный лист;
- оглавление;
- введение;
- главы и/или параграфы;
- заключение;
- список используемых источников и литературы.

9.3. Иные материалы

Методические рекомендации для самостоятельной работы студентов

Самостоятельная работа является одним из видов учебных занятий. Цель самостоятельной работы – практическое усвоение студентами вопросов разработки стратегий поведения рыночных агентов на основе знания биологических основ экономического поведения индивидуальных и групповых потребителей.

Аудиторная самостоятельная работа по дисциплине выполняется на учебных занятиях под непосредственным руководством преподавателя и по его заданию.

Внеаудиторная самостоятельная работа выполняется студентом по заданию преподавателя, но без его непосредственного участия.

Задачи самостоятельной работы студента:

- развитие навыков самостоятельной учебной работы;
- освоение содержания дисциплины;
- углубление содержания и осознание основных понятий дисциплины;
- использование материала, собранного и полученного в ходе самостоятельных занятий для эффективной подготовки к экзамену.

Виды внеаудиторной самостоятельной работы:

- самостоятельное изучение отдельных тем дисциплины;
- подготовка к полевому исследованию, творческим типовым заданиям;
- выполнение домашних заданий по закреплению тем.

Для выполнения любого вида самостоятельной работы необходимо пройти следующие этапы:

- определение цели самостоятельной работы;

- конкретизация познавательной задачи;
- самооценка готовности к самостоятельной работе;
- выбор адекватного способа действия, ведущего к решению задачи;
- планирование работы (самостоятельной или с помощью преподавателя) над заданием;
- осуществление в процессе выполнения самостоятельной работы самоконтроля (промежуточного и конечного) результатов работы и корректировка выполнения работы;
- рефлексия;
- презентация работы.

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина «Цифровые технологии внутренних коммуникаций» реализуется на факультете рекламы и связей с общественностью кафедрой интегрированных коммуникаций и рекламы.

Цель дисциплины – формирование у обучающихся базового комплекса знаний, умений и навыков, необходимых для построения эффективных внутренних коммуникаций в компании, как со штатными, так и с удаленными сотрудниками, а также особенностью коммуникаций при построении системы корпоративного обучения.

Задачи дисциплины:

- Знакомство с техническими возможностями современных интранет-порталов для построения единой цифровой среды работы и коммуникаций сотрудников.
- Освоение студентами основ настройки различных цепочек коммуникаций на примере интранет-портала Битрикс24.
- Знакомство с техническими возможностями систем управления корпоративным обучением и особенностью построения коммуникаций.

Дисциплина (*модуль*) направлена на формирование следующих компетенций:

ПК-1. Способен осуществлять авторскую деятельность по созданию и редактированию информационных ресурсов.

ПК-3. Способен организовывать работу по управлению информационными ресурсами.

В результате освоения дисциплины (*модуля*) обучающийся должен:

Знать: IT-системы для построения единой цифровой коммуникационной среды компании;

Уметь: пользоваться инструментами интернет-портала (на примере Битрикс24 и аналогичных систем) и выбирать каналы коммуникаций для решения различных задач;

Владеть: представлением об основных этапах и принципах создания эффективной цифровой среды коммуникаций в компании и особенностях организации коммуникаций при обучении сотрудников.

По дисциплине (*модулю*) предусмотрена промежуточная аттестация в форме *зачёта с оценкой*.

Общая трудоемкость освоения дисциплины (*модуля*) составляет 3 зачетных единиц.