

МИНОБРНАУКИ РОССИИ



Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования

**«Российский государственный гуманитарный университет»  
(ФГАОУ 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: очно-заочная

РПД адаптирована для лиц  
с ограниченными возможностями  
здоровья и инвалидов

Москва 2025

Цифровые технологии внутренних коммуникаций  
Рабочая программа дисциплины  
Составитель(и): д.э.н., проф. Шитова Ю.Ю.

УТВЕРЖДЕНО

Протокол заседания кафедры интегрированных коммуникаций и рекламы  
№ 6 от 30.10.2024

## **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

<b>Компетенция</b> (код и наименование)	<b>Индикаторы компетенций</b> (код и наименование)	<b>Результаты обучения</b>
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)

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 з.е., 108 академических часа (ов).

### Структура дисциплины для очной формы обучения

Объем дисциплины в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении учебных занятий:

Семестр	Тип учебных занятий	Количество часов
7	Лекции	18
7	Семинары	24
Всего:		42

Объем дисциплины (модуля) в форме самостоятельной работы обучающихся составляет 66 академических часа(ов).

### Структура дисциплины для очно-заочной формы обучения

Объем дисциплины в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении учебных занятий:

Семестр	Тип учебных занятий	Количество часов
8	Лекции	12
8	Семинары	12
Всего:		24

Объем дисциплины (модуля) в форме самостоятельной работы обучающихся составляет 84 академических часа(ов).

### Структура дисциплины для заочной формы обучения

Объем дисциплины в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении учебных занятий:

Семестр	Тип учебных занятий	Количество часов
4/5	Лекции	4
4/5	Семинары	8
Всего:		12

Объем дисциплины (модуля) в форме самостоятельной работы обучающихся составляет 96 академических часа(ов).

### 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"><li>1. Внутренний портал и CRM – основные возможности и структура коммуникаций.</li><li>2. Готовые инструменты для коммуникаций (мессенджер, живая лента, моб. приложение)</li><li>3. Совместное планирование встреч, обсуждение документов.</li><li>4. Совместная работа с проектами и задачами внутри компании.</li><li>5. Создание базы знаний компании. Встроенные каналы коммуникации и интеграция с внешними каналами.</li><li>6. Коммуникации в CRM</li><li>7. Пример организации коммуникаций для различных отделов (маркетинга, техподдержка, клиентский отдел, HR)</li></ol>
2	Организации коммуникаций для удаленной команды сотрудников. Этикет внутренних коммуникаций	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Готовые инструменты для коммуникаций с удаленными сотрудниками.</li><li>2. Регламенты коммуникаций.</li><li>3. Этикет и тайм-менеджмент при выстраивании коммуникаций как со штатными, так и с удаленными сотрудниками</li></ol>
3	Коммуникации и ИТ-решения для корпоративного обучения сотрудников	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Решения для управления корпоративным обучению в компании</li><li>2. Особенности коммуникаций по корпоративному обучению</li></ol>

### 4. Образовательные технологии

Для проведения учебных занятий по дисциплине используются различные образовательные технологии. Для организации учебного процесса может быть использовано электронное обучение и (или) дистанционные образовательные технологии.

## 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
<b>Итого за семестр</b>		<b>100 баллов</b>

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,Е	«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](http://www.rusneb.ru)  
 ELibrary.ru Научная электронная библиотека [www.elibrary.ru](http://www.elibrary.ru)  
 Электронная библиотека Grebennikon.ru [www.grebennikon.ru](http://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](http://www.rusneb.ru)
2. ELibrary.ru Научная электронная библиотека [www.elibrary.ru](http://www.elibrary.ru)
3. Электронная библиотека Grebennikon.ru [www.grebennikon.ru](http://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

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)

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

Тема 4 Коммуникации и ИТ-решения для корпоративного обучения сотрудников

Вопросы для обсуждения (по итогам домашних заданий):

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

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 о 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.

#### 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.

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

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

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

#### 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.

### 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

Цель дисциплины «Цифровые технологии внутренних коммуникаций»: 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.

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.