

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):

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 коммуникационный 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)						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)	8	4	4				28	<i>Контрольные вопросы и практические задания</i>
2	Организации коммуникаций для удаленной команды сотрудников. Этикет внутренних коммуникаций	8	4	4				28	<i>Контрольные вопросы и практические задания</i>
3	Коммуникации и ИТ-решения для корпоративного обучения сотрудников	8	4	4				28	<i>Контрольные вопросы и практические задания</i>
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 коммуникационный 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 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. Лapidус, Л. В. Цифровая экономика: управление электронным бизнесом и электронной коммерцией : учебник / Л.В. Лapidус. — 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/UCfYCeX2rohHIAuWfAXxLfhg>

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.