

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Силин Яков Петрович
Должность: Ректор
Дата подписания: 14.09.2023 15:20:14
Уникальный программный ключ:
24f866be2aca16484036a8cbb3c509a9531e605f

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФГБОУ ВО «Уральский государственный экономический университет»

Одобрена
на заседании кафедры

18.11.2022 г.
протокол № 4
Зав. кафедрой Плиска О.В.

Утверждена

Советом по учебно-методическим
вопросам и качеству образования

14 декабря 2022 г.

протокол № 4

Председатель Карх Д.А.

(подпись)



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование дисциплины	Коммуникационные технологии согласования требований потребителей
Направление подготовки	27.03.02 Управление качеством
Профиль	Управление качеством в производственно-технологических системах и сфере услуг
Форма обучения	заочная
Год набора	2023
Разработана:	
Доцент, к.в.н	
Царева С.В.	

Екатеринбург
2022 г.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	3
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП	3
3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ	3
4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОПОП	3
5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН	5
6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ	6
7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	9
8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ	13
9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	13
10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ОНЛАЙН КУРСОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ	14
11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ	15

ВВЕДЕНИЕ

Рабочая программа дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы высшего образования - программы бакалавриата, разработанной в соответствии с ФГОС ВО

ФГОС ВО	Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 27.03.02 Управление качеством (приказ Минобрнауки России от 31.07.2020 г. № 869)
ПС	

1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины «Коммуникационные технологии согласования требований потребителей» является формирование у студентов знаний основ коммуникационных технологий на основе брендинга продукции, товаров и товаропроизводителей в отношении заинтересованных сторон, в частности потребителей. Это позволит, в соответствии с принципами, изложенными в стандартах ГОСТ Р ИСО 9001-2015, реализовать в комплексе управленческих решений максимальный результат коммерческой деятельности предприятия, имеющие целью не только создание фирменного стиля, продвижение товара, стимулирование сбыта, но и улучшению качества взаимодействия с потребителями и иными заинтересованными сторонами, на основе ГОСТ Р ИСО 1004-2020.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина относится к вариативной части учебного плана.

3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Промежуточный контроль	Часов					З.е.
	Всего за семестр	Контактная работа (по уч.зан.)			Самостоятельная работа в том числе подготовка контрольных и курсовых	
		Всего	Лекции	Практические занятия, включая курсовое проектирование		
Семестр 9						
Экзамен	180	20	8	12	151	5

4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОПОП

В результате освоения ОПОП у выпускника должны быть сформированы компетенции, установленные в соответствии ФГОС ВО.

Профессиональные компетенции (ПК)

Шифр и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенций
производственно-технологический	

<p>ПК-3 Разработка документации по контролю качества работ процесса производства продукции (выполнения работ, оказания услуг), в испытаниях готовых изделий и электронной подготовке документов, удостоверяющих их качество</p>	<p>ИД-1.ПК-3 Знать: Основные понятия в сфере управления качеством (менеджмента качества) продукции (работ, услуг) Законодательство Российской Федерации и международное законодательство в сфере технического регулирования, стандартизации и обеспечения единства измерений Национальные, межгосударственные, международные стандарты и нормативные правовые акты по управлению качеством (менеджменту качества) продукции (работ, услуг) Современный российский и зарубежный опыт в области разработки и внедрения систем управления качеством (менеджмента качества) Показатели качества, характеризующие разрабатываемые и выпускаемые продукцию (работы, услуги) Современные инструменты контроля качества и управления качеством Основные методы разработки, внедрения и функционирования систем управления качеством</p>
	<p>ИД-2.ПК-3 Уметь: Применять требования нормативно-технической документации в области функционирования систем управления качеством (менеджмента качества) продукции (работ, услуг) Систематизировать информацию и данные по показателям качества, характеризующие продукцию (работы, услуги), в том числе по испытаниям готовых изделий Применять на практике стандарты в области системы управления качеством (менеджмента качества) и стандарты, регламентирующие системы менеджмента измерений (управления измерениями), аккредитацию, оценку соответствия, менеджмент надежности и устанавливающие требования по безопасности Применять современные инструменты контроля качества и управления качеством продукции (работ, услуг)</p>
	<p>ИД-3.ПК-3 Иметь практический опыт: Определение номенклатуры измеряемых параметров и норм точности измерений, выбор измерительных устройств для контроля качества продукции (работ, услуг) Разработка методик и документов по контролю качества работ в процессе изготовления продукции (выполнения работ, оказания услуг), при испытаниях готовых изделий и электронной подготовке документов, удостоверяющих их качество</p>

<p>ПК-4 Разработка мероприятий по предотвращению выпуска продукции (работ, услуг), не соответствующих требованиям технических регламентов, стандартов (технических условий), утвержденным образцам (эталонам) и технической документации, условиям поставок и договоров</p>	<p>ИД-1.ПК-4 Знать: Основные понятия в сфере управления качеством (менеджмента качества) продукции (работ, услуг) Законодательство Российской Федерации в области недобросовестной конкуренции Национальные, межгосударственные, международные стандарты и нормативные правовые акты по управлению качеством (менеджменту качества) продукции (работ, услуг) Методы предотвращения выпуска продукции (выполнения работ, оказания услуг), не соответствующих требованиям Методы выявления дефектов, вызывающих ухудшение качественных и количественных показателей продукции (работ, услуг), сырья, материалов, полуфабрикатов, комплектующих изделий Современные инструменты контроля качества и управления качеством продукции (работ, услуг) Методология анализа видов и последствий потенциальных отказов и методология развертывания функций качества продукции (работ, услуг)</p>
	<p>ИД-2.ПК-4 Уметь: Применять нормативно-техническую документацию в области функционирования систем управления качеством (менеджмента качества) продукции (работ, услуг) Применять методы предотвращения выпуска продукции (работ, услуг), не соответствующих требованиям технических регламентов, стандартов (технических условий), утвержденным образцам (эталонам) и технической документации Применять на практике стандарты в области системы управления качеством (менеджмента качества) и стандарты, регламентирующие системы менеджмента измерений (управления измерениями), аккредитацию, оценку соответствия, менеджмент надежности и устанавливающие требования по безопасности Применять современные инструменты контроля качества и управления качеством продукции (работ, услуг) Применять методологию анализа видов и последствий потенциальных отказов и методологию развертывания функций качества продукции (работ, услуг)</p>
	<p>ИД-3.ПК-4 Иметь практический опыт: Исследование заключений по поступающим претензиям и рекламациям и выявленным дефектам, вызывающим ухудшение качественных и количественных показателей продукции (работ, услуг) Выбор методов и методик решения конкретной производственной задачи по предотвращению выпуска продукции (выполнения работ, оказания услуг), не соответствующих требованиям технических регламентов, стандартов (технических условий), утвержденным образцам (эталонам) и технической документации, условиям поставок и договоров Разработка плана мероприятий по предотвращению выпуска продукции (работ, услуг), не соответствующих требованиям технических регламентов, стандартов (технических условий), утвержденным образцам (эталонам) и технической документации, условиям поставок и договоров</p>

5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

Тема	Часов
------	-------

	Наименование темы	Всего часов	Контактная работа (по уч.зан.)			Самост. работа	Контроль самостоятельной работы
			Лекции	Лабораторные	Практические занятия		
Семестр 9		3					
Тема 1.	Сущность коммуникационного процесса для определения и согласования требований потребителей(ПК-3)	3	1		2		
Семестр 9		20					
Тема 2.	Методы определения требований потребителей к продукции (услугам).	20	1		1	18	
Семестр 9		19					
Тема 3.	Поведение потребителя и коммуникационные технологии.	19	1		2	16	
Семестр 9		51					
Тема 4.	Структура комплекса интегрированных коммуникаций для определения и согласования требований потребителей к продукции (услугам).	51	1			50	
Семестр 9		33					
Тема 5.	Связи с общественностью (публич рилейшнз) как технология комплексной оценки потребительского мнения.	33	1		2	30	
Семестр 9		3					
Тема 6.	Коммуникации на основе выставок и ярмарок для выявления и согласования требований потребителей.	3	1		2		
Семестр 9		3					
Тема 7.	Стимулирование сбыта. Интернет промоушн. Формирование лояльности потребителей средствами брендинга.	3	1		2		
Семестр 9		39					
Тема 8.	Основы бренд-планирования и составления технической документации для обеспечения требований потребителей к продукции (услугам).	39	1		1	37	

6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ

Раздел/Тема	Вид оценочного средства	Описание оценочного средства	Критерии оценивания
Текущий контроль (Приложение 4)			

Темы 1-8	РГР "Проект «Формирование бренд-плана предприятия»	<p>Выполнение расчетно-графической работы включает в себя:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Создание имени бренда, используя этапы создания бренда. 2. Придумать фирменный стиль своего предприятия. 3. Подготовить медиа-план. 4. Составление бюджета. 5. Составление календарного плана. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Наглядность – 3 балла 2. Креативность – 2 балла 3. Достижение цели – 2 балла 4. Презентация – 3 балла 5. Оформление отчета – 5 баллов.
Темы 1-8	Тестирование	Количество вопросов – 44. По 0,5 балла за каждый правильный ответ	22 балла
Промежуточный контроль (Приложение 5)			
9 семестр (Эк)	Билеты	Билет содержит 1 теоретический вопрос и 1 практическое задание.	<p>Теоретические знания: глубокий анализ теоретических основ коммуникационного взаимодействия в управлении качеством с приведением убедительных примеров - 70 баллов</p> <p>Практическое задание. Решение тестового задания - 30 баллов Итого: 100 баллов</p>

ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ

Показатель оценки освоения ОПОП формируется на основе объединения текущей и промежуточной аттестации обучающегося.

Показатель рейтинга по каждой дисциплине выражается в процентах, который показывает уровень подготовки студента.

Текущая аттестация. Используется 100-балльная система оценивания. Оценка работы студента в течении семестра осуществляется преподавателем в соответствии с разработанной им системой оценки учебных достижений в процессе обучения по данной дисциплине.

В рабочих программах дисциплин и практик закреплены виды текущей аттестации, планируемые результаты контрольных мероприятий и критерии оценки учебных достижений.

В течение семестра преподавателем проводится не менее 3-х контрольных мероприятий, по оценке деятельности студента. Если посещения занятий по дисциплине включены в рейтинг, то данный показатель составляет не более 20% от максимального количества баллов по дисциплине.

Промежуточная аттестация. Используется 5-балльная система оценивания. Оценка работы студента по окончанию дисциплины (части дисциплины) осуществляется преподавателем в соответствии с разработанной им системой оценки достижений студента в процессе обучения по данной дисциплине. Промежуточная аттестация также проводится по окончанию формирования компетенций.

Порядок перевода рейтинга, предусмотренных системой оценивания, по дисциплине, в пятибалльную систему.

Высокий уровень – 100% - 70% - отлично, хорошо.

Средний уровень – 69% - 50% - удовлетворительно.

Показатель оценки	По 5-балльной системе	Характеристика показателя
100% - 85%	отлично	обладают теоретическими знаниями в полном объеме, понимают, самостоятельно умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов на высоком уровне
84% - 70%	хорошо	обладают теоретическими знаниями в полном объеме, понимают, самостоятельно умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов. Могут быть допущены недочеты, исправленные студентом самостоятельно в процессе работы (ответа и т.д.)
69% - 50%	удовлетворительно	обладают общими теоретическими знаниями, умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов на среднем уровне. Допускаются ошибки, которые студент затрудняется исправить самостоятельно.
49 % и менее	неудовлетворительно	обладают не полным объемом общих теоретическими знаниями, не умеют самостоятельно применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов. Не сформированы умения и навыки для решения профессиональных задач
100% - 50%	зачтено	характеристика показателя соответствует «отлично», «хорошо», «удовлетворительно»
49 % и менее	не зачтено	характеристика показателя соответствует «неудовлетворительно»

7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

7.1. Содержание лекций

Тема 1. Сущность коммуникационного процесса для определения и согласования требований потребителей(ПК-3)

Роль и место коммуникаций в управлении качеством. Коммуникативная политика в системе управления качеством. Понятие коммуникаций. Этапы развития коммуникаций. Коммуникационная модель. Инструменты, средства коммуникаций, на основе ГОСТ Р ИСО 10004-2010. Виды коммуникаций.

Тема 2. Методы определения требований потребителей к продукции (услугам).

Коммуникационная модель. Виды моделей коммуникаций. Основные элементы процесса коммуникаций. Классическая модель коммуникаций. Типы отправителей сообщений. Коммуникаторы. Факторы, повышающие эффективность сообщения. Поля восприятия. Понятие кодирования, преобразования и декодирования в коммуникациях. Понятие каналов и средств коммуникаций. Понятие шума в коммуникациях и способы его преодоления.

Тема 3. Поведение потребителя и коммуникационные технологии.

От маркетинговой сегментации к целевым аудиториям коммуникации. Понятие и типы целевых аудиторий (групп заинтересованных сторон) в коммуникациях. Методы классификации групп заинтересованных сторон. Понятие лояльности потребителя и ее значение для коммуникаций. Процесс принятия решения о покупке потребителем. Типы принятия решения. Процесс принятия решения о закупке предприятием. Лица, принимающие решение о закупке. Удовлетворенность потребителей и оценка эффективности коммуникаций с позиции концепции TQM.

Тема 4. Структура комплекса интегрированных коммуникаций для определения и согласования требований потребителей к продукции (услугам).

Понятие интегрированных коммуникаций. Взаимосвязь внутренних и внешних коммуникаций. Отличия: рекламная акция, рекламная компания, интегрированные коммуникации. Стратегии управления интегрированными коммуникациями. Реклама - основной элемент интегрированных коммуникаций.

Тема 5. Связи с общественностью (паблик рилейшнз) как технология комплексной оценки потребительского мнения.

Концепция паблик рилейшнз. Формы и средства информационной деятельности. Формы маркетинговых коммуникаций в рамках связей с общественностью. Формирование и поддержание имиджа организации. Разработка и осуществление мероприятий по поддержанию связей с общественностью.

Тема 6. Коммуникации на основе выставок и ярмарок для выявления и согласования требований потребителей.

Выставочно-ярмарочная деятельность как инструмент продвижения продуктов, товаров, услуг. Назначение и задачи выставок и ярмарок. Коммуникационная роль выставок и ярмарок. Особенности целевых аудиторий ярмарок и выставок. Особенности планирования, подготовки и участия в выставках и ярмарках. Эффективность участия. Переговоры как коммуникативный процесс. Подготовка к переговорам. Роль продавца в отношениях с клиентом. Телемаркетинг. Личная продажа как часть маркетинговой коммуникации. Понимание потребностей клиента. Техника продажи. Аргументация. Работа с возражениями. Завершение переговоров. Работа с рекламациями на основе ГОСТ Р ИСО 10002-2007.

Тема 7. Стимулирование сбыта. Интернет промоушн. Формирование лояльности потребителей средствами брендинга.

Формы стимулирования сбыта и продаж. BTL как инструмент стимулирования сбыта. Основные инструменты комплекса BTL. Этапы подготовки BTL - кампании. Интегрированные TTL (ATL+BTL) программы как комплексный подход к продвижению на рынке. Оценка эффективности – сравнительный анализ. Интернет промоушн. Контент анализ и продвижение в интернете. Социальные сети.

Тема 8. Основы бренд-планирования и составления технической документации для обеспечения требований потребителей к продукции (услугам).

Особенности планирования маркетинговых коммуникаций в зависимости от стадии жизненного цикла товара. Взаимосвязи целей организации и коммуникаций. Корпоративные коммуникации – фирменный стиль, дизайн, цвет и пр. Этапы планирования корпоративных коммуникаций. Бренд-план.

7.2 Содержание практических занятий и лабораторных работ

Тема 1. Сущность коммуникационного процесса для определения и согласования требований потребителей(ПК-3)

Конспект стандарта 10004-2020.

Тема 2. Методы определения требований потребителей к продукции (услугам).

Работа с потребителями. Определение каналов донесения обращения.

Тема 3. Поведение потребителя и коммуникационные технологии.

Бизнес-кроссворд "Коммуникации".

<p>Тема 5. Связи с общественностью (паблик рилейшнз) как технология комплексной оценки потребительского мнения.</p> <p>Подготовка пресс-конференции.</p>
<p>Тема 6. Коммуникации на основе выставок и ярмарок для выявления и согласования требований потребителей.</p> <p>Работа с ГОСТ Р ИСО 10002-2007.</p>
<p>Тема 7. Стимулирование сбыта. Интернет промоушн. Формирование лояльности потребителей средствами брендинга.</p> <p>Создание имени бренда. Семантические поля.</p>
<p>Тема 8. Основы бренд-планирования и составления технической документации для обеспечения требований потребителей к продукции (услугам).</p> <p>Создание имени бренда.</p>

7.3. Содержание самостоятельной работы

<p>Тема 2. Методы определения требований потребителей к продукции (услугам).</p> <p>Найти примеры коммуникаторов и коммуникантов (заинтересованных сторон).</p>
<p>Тема 3. Поведение потребителя и коммуникационные технологии.</p> <p>Конспект стандарта 10004-2020.</p>
<p>Тема 4. Структура комплекса интегрированных коммуникаций для определения и согласования требований потребителей к продукции (услугам).</p> <p>Наружная реклама. Примеры, презентация. Домашняя контрольная работа 1. Печатная и телевизионная реклама.</p>
<p>Тема 5. Связи с общественностью (паблик рилейшнз) как технология комплексной оценки потребительского мнения.</p> <p>Подготовка пресс-релиза.</p>

Тема 8. Основы бренд-планирования и составления технической документации для обеспечения требований потребителей к продукции (услугам).

Расчетно-графическая домашняя работа "Бренд-планирование".

7.3.1. Примерные вопросы для самостоятельной подготовки к зачету/экзамену
Приложение 1

7.3.2. Практические задания по дисциплине для самостоятельной подготовки к зачету/экзамену

Приложение 2

7.3.3. Перечень курсовых работ

Не предусмотрено учебным планом

7.4. Электронное портфолио обучающегося

Материалы не размещаются

7.5. Методические рекомендации по выполнению контрольной работы

Не предусмотрено учебным планом

7.6 Методические рекомендации по выполнению курсовой работы

Не предусмотрено учебным планом

8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

По заявлению студента

В целях доступности освоения программы для лиц с ограниченными возможностями здоровья при необходимости кафедра обеспечивает следующие условия:

- особый порядок освоения дисциплины, с учетом состояния их здоровья;
- электронные образовательные ресурсы по дисциплине в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья;
- изучение дисциплины по индивидуальному учебному плану (вне зависимости от формы обучения);
- электронное обучение и дистанционные образовательные технологии, которые предусматривают возможности приема-передачи информации в доступных для них формах.
- доступ (удаленный доступ), к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам, состав которых определен РПД.

9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Сайт библиотеки УрГЭУ

<http://lib.usue.ru/>

Основная литература:

1. Музыкант В. Л. Интегрированные маркетинговые коммуникации. [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по направлению 100700.62 - "Торговое дело" и по специальностям 032401 - "Реклама", 08011 - "Маркетинг". - Москва: РИОР: ИНФРА-М, 2013. - 216 – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/350959>

2. Романова Ю. Д., Дьяконова Л.П. Современные информационно-коммуникационные технологии для успешного ведения бизнеса. [Электронный ресурс]: Учебник. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2014. - 279 с. – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/411654>

3. Наумов В.Н. Рынки информационно-коммуникационных технологий и организация продаж. [Электронный ресурс]: Учебник. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2017. - 404 с. – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/550748>

Дополнительная литература:

1. Ореховская Н. А. Социальные коммуникации. [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов, обучающихся по направлению подготовки 040100 "Социология" (квалификация (степень) «бакалавр»). - Москва: Альфа-М: ИНФРА-М, 2014. - 224 – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/448967>

2. Кривокопа Е.И. Деловые коммуникации. [Электронный ресурс]: Учебное пособие. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2014. - 190 с. – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/452008>

3. Меликян О.М. Поведение потребителей [Электронный ресурс]: Учебник. - Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2020. - 278 с. – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1093455>

4. Шарков Ф.И. Интегрированные коммуникации: реклама, публик рилейшнз, брендинг [Электронный ресурс]: Учебное пособие. - Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2020. - 322 с. – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1093531>

10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ОНЛАЙН КУРСОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Перечень лицензионного программного обеспечения:

Microsoft Windows 10 .Договор № 52/223-ПО/2020 от 13.04.2020, Акт № Tr000523459 от 14.10.2020. Срок действия лицензии 30.09.2023.

Astra Linux Common Edition. Договор № 1 от 13 июня 2018, акт от 17 декабря 2018. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

Microsoft Office 2016. Договор № 52/223-ПО/2020 от 13.04.2020, Акт № Tr000523459 от 14.10.2020 Срок действия лицензии 30.09.2023.

МойОфис стандартный. Соглашение № СК-281 от 7 июня 2017. Дата заключения - 07.06.2017. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

Перечень информационных справочных систем, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

Справочно-правовая система Гарант. Договор № 58419 от 22 декабря 2015. Срок действия лицензии - без ограничения срока

Справочно-правовая система Консультант+. Срок действия лицензии до 31.12.2023

11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Реализация учебной дисциплины осуществляется с использованием материально-технической базы УрГЭУ, обеспечивающей проведение всех видов учебных занятий и научно-исследовательской и самостоятельной работы обучающихся:

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения всех видов занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду УрГЭУ.

Все помещения укомплектованы специализированной мебелью и оснащены мультимедийным оборудованием спецоборудованием (информационно-телекоммуникационным, иным компьютерным), доступом к информационно-поисковым, справочно-правовым системам, электронным библиотечным системам, базам данных действующего законодательства, иным информационным ресурсам служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа презентации и другие учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации.