

Министерство науки и высшего образования
Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Донецкий государственный университет»

Факультет математики и информационных технологий
Кафедра информационных систем управления

УТВЕРЖДАЮ
проректор

_____ П. А. Машаров
«17» апреля 2025 г.
МП

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

КОММУНИКАЦИОННЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ

Укрупненная группа направлений подготовки	46.00.00 История и археология
Программа высшего образования	Программа бакалавриата
Направление подготовки	46.03.02 Документоведение и архивоведение
Направленность (профиль) образовательной программы	Документоведение и архивоведение
Квалификация	Бакалавр
Форма обучения	Очная, очно-заочная

Рабочая программа может быть адаптирована для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Донецк 2025

Рабочая программа дисциплины **«Коммуникационный менеджмент»** для обучающихся по направлению подготовки 46.03.02 Документоведение и архивоведение (Профиль: Документоведение и архивоведение) составлена на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 46.03.02 Документоведение и архивоведение, утвержденного приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 29 октября 2020 г. № 1343 (с изм. и доп.), Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, утвержденного приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 06 апреля 2021 г. № 245 (с изм. и доп.), в соответствии с учебным планом, утвержденным Ученым советом ФГБОУ ВО «ДонГУ» для набора 2025 года.

Разработчик:

доцент кафедры информационных систем
управления, канд. экон. наук

К.В. Коробейникова

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры информационных систем
управления.

Протокол от 14.04.2025 г. № 13.

Заведующий кафедрой

Н.Ш. Пономаренко

СОГЛАСОВАНО:

Декан факультета математики и
информационных технологий
16.04.2025 г.

И. А. Моисеенко

Учебно-методическая комиссия факультета математики и информационных технологий.
Протокол от 16.04.2025 г. № 3.

Председатель

Л. И. Селякова

Руководитель основной образовательной
программы, д-р экон. наук, доц.
14.04.2025 г.

Н.Ш. Пономаренко

1 .МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

1.1 Требования к предварительной подготовке обучающихся, предшествующие и сопутствующие дисциплины, на которых основывается изучение данной:

Информационное общество, Деловое общение в управлении, Информационно-документационное обеспечение маркетинга.

1.2 Дисциплины, курсовые работы и практики, для которых освоение данной дисциплины необходимо как предшествующее: Управленческое консультирование, Кадровый менеджмент в документационном обеспечении управления, Информационное обеспечение персонал-менеджмента.

2 .ОПИСАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1 Общая характеристика

Наименование показателя	Значение показателя
Название образовательной программы (далее – ОП)	46.03.02 Документоведение и архивоведение (Профиль: Документоведение и архивоведение)
Шифр и название в соответствии с учебным планом	Б1.В.ДВ.1.2 Коммуникационный менеджмент
Часть образовательной программы	Вариативная часть/Дисциплины по выбору
Количество зачетных единиц / всего часов	3 / 108

В случае предъявления от обучающегося или его родителя (законного представителя) заявления на обучение по адаптированной образовательной программе высшего образования, подкрепленного заключением психолого-медико-педагогической комиссии (ПМПК) или медико-социальной экспертизы (МСЭ) с рекомендациями создания индивидуальной программы реабилитации и абилитации (ИПРА), данная рабочая программа может быть адаптирована с учетом индивидуальных особенностей здоровья обучающегося.

2.2 Распределение часов по формам и периодам обучения

Форма обучения	курс	семестр	Общее количество часов					Форма контроля
			лекционных	лабораторных	практических	самостоятельной работы + контроль	всего	
Очная	3	6	28	–	28	52	108	экзамен
Очно-заочная	3	6	8	–	8	92	108	экзамен

3 . ЦЕЛИ ДИСЦИПЛИНЫ

Формирование у студентов целостного представления о сущности коммуникационного менеджмента как универсальной деятельности по изучению, проектированию, формированию и развитию коммуникационных систем (организации, проекта, бренда, личности и т.д.), концепции управления изменениями посредством.

4. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ КОМПОНЕНТА ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ, ИХ ИНДИКАТОРЫ И ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ

4.1 Компетенции

УК-9. Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах

ПК-1. Способен осуществлять организационное, документационное и информационное обеспечение деятельности руководителя организации

(Профессиональный стандарт 07.002 «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией», С)

4.2 Индикаторы компетенций

УК-9.1. Использует основы знаний по дефектологии в профессиональной деятельности

ПК-1.1. Применяет коммуникативные технологии и механизмы для информационного обеспечения деятельности руководителя

4.3 Результаты обучения

УК-9.1.1 Знает принципы ортодоксальности

УК-9.1.2 Умеет определять тип дефектологических приёмов в деловой коммуникации

УК-9.1.3 Владеет навыками применения дефектологических приёмов в процессе деловой коммуникации

ПК-1.1.1 Знает принципы связи с общественностью

ПК-1.1.2 Умеет проводить коммуникацию в процессе дискуссии

ПК-1.1.3 Владеет современными приёмами и технологиями коммуникативного воздействия

5. ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Название темы	Краткое содержание темы (вопросы темы)
Раздел 1. Коммуникационный процесс	
Коммуникационный менеджмент. Основы.	1. Определения коммуникационного менеджмента 2. Философия коммуникационного менеджмента 3. Модели коммуникационного менеджмента
Коммуникационный менеджмент и организационная структура.	1. Понятие оргструктуры. Ее типы. 2. Коммуникации на иерархических уровнях 3. Обратная связь.
Суть коммуникационного менеджмента.	1. Предмет и объект коммуникационного менеджмента 2. Функции коммуникационного менеджмента 3. Принципы коммуникационного менеджмента
Теория и история управления.	1. Паблик –релейшенс. Связи с общественностью 2. Исторические основы коммуникационного менеджмента 3. Пропагандистская теория

Коммуникационный менеджмент в работе с персоналом организации.	1. Подбор персонала организации 2. Менеджер по работе с персоналом 3 Создание внутрикорпоративной атмосферы
Сущность коммуникационного менеджмента.	1. Сфера применения коммуникационного менеджмента 2. Основные участники коммуникационного менеджмента 3. Понятие репутации в коммуникационном менеджменте
Приёмы сбора данных.	1. Наблюдение 2. Интервьюирование 3. Анкетный опрос
Кризисные ситуации в организации.	1.Суть кризисного менеджмента 2.Программа коммуникаций по устранению кризиса 3. Рекомендации по выходу из кризисной ситуации
Раздел 2. Коммуникационные механизмы деятельности	
Применение коммуникационного менеджмента в работе с внешним окружением организации.	1. Коммуникации с партнерами 2. Коммуникации со спонсорами 3. Коммуникации с конкурентами 4. Коммуникации с поставщиками 5. Коммуникации с клиентами
Коммуникационный менеджмент и политическая власть.	1. Информационные службы при правительстве 2. Предвыборная кампания 3. Дебаты и пресс- конференции
Коммуникационный менеджмент в частной компании.	1. Маркетинговая политика 2. Подготовка консультантов 3. Коммуникации между клиентом и консультантом
Коммуникации как средство мотивации персонала.	1. Классификация теорий мотивации 2. Понятие целевой аудитории 3. Взаимодействие в общении
Теория группового поведения.	1. Определение малых групп внутри коллектива 2. Норма в коммуникациях с лидерами малых групп 3. Сплоченность коллектива как следствие правильного управления
Модели управленческого общения.	1. Административно –управленческая модель 2. Деловая модель 3.Служебно-товарищеская модель(либерализм) 4. Дружеская модель(панибратство) 5. Дефектологические приёмы общения
Создание и поддержание корпоративного имиджа.	1. Общение внутри организации 2. Слухи и сплетни. Их воздействие на корпоративный имидж 3. Пути улучшения корпоративного имиджа.
Коммуникационный менеджмент и корпоративная культура.	1. Модели корпоративности организаций 2. Делегирование полномочий

	3. Проявление корпоративной культуры
Коммуникационный менеджмент в государственной организации.	1.Слаженная работа отделов в государственной организации 2. Построение отношений сотрудников и администрации 3. Мотивация государственных служащих

6 .СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1 Форма обучения – очная, курс – 3, семестр – 6

Наименования разделов и тем	Количество часов				
	Лекц.	Лабор.	Практ.	СРС+ К	Всего
Раздел 1.Коммуникационный процесс	11	–	11	24	46
Коммуникационный менеджмент. Основы.	1	–	1	4	6
Коммуникационный менеджмент и организационная структура.	1	–	1	4	6
Суть коммуникационного менеджмента.	1	–	1	4	6
Теория и история управления.	2	–	2	3	7
Коммуникационный менеджмент в работе с персоналом организации.	2	–	2	3	7
Сущность коммуникационного менеджмента.	2	–	2	3	7
Кризисные ситуации в организации.	17	–	17	28	62
Раздел 2. Коммуникационные механизмы деятельности	1	–	1	4	6
Применение коммуникационного менеджмента в работе с внешним окружением организации.	2	–	2	3	7
Коммуникационный менеджмент и политическая власть.	2	–	2	3	7
Коммуникационный менеджмент в частной компании.	2	–	2	3	7
Коммуникации как средство мотивации персонала.	2	–	2	3	7
Теория группового поведения.	2	–	2	3	7
Модели управленческого общения.	2	–	2	3	7
Создание и поддержание корпоративного имиджа.	2	–	2	3	7
Коммуникационный менеджмент и корпоративная культура.	2	–	2	3	7
Коммуникационный менеджмент в государственной организации.	2	–	2	3	7
ИТОГО ЗА СЕМЕСТР	28	–	28	52	108
ИТОГО ЗА КУРС	28		28	52	108

6.2 Форма обучения – очно-заочная, курс – 3, семестр – 6

Наименования разделов и тем	Количество часов
-----------------------------	------------------

	Лекц.	Лабор.	Практ.	СРС+К	Всего
Раздел 1. Коммуникационный процесс	4	–	4	46	54
Теория и история управления.	2	–	2	23	27
Коммуникационный менеджмент в работе с персоналом организации.	2	–	2	23	27
Раздел 2. Коммуникационные механизмы деятельности	4	–	4	46	54
Коммуникационный менеджмент в частной компании.	2	–	2	23	27
Коммуникации как средство мотивации персонала.	2	–	2	23	27
ИТОГО ЗА СЕМЕСТР	8	–	8	92	108
ИТОГО ЗА КУРС	8	–	8	92	108

7. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (СРЕДСТВА) ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

7.1 Контрольные вопросы

Раздел 1. Коммуникационный процесс

1. Сущность коммуникационного менеджмента как науки
2. Принципы коммуникационного менеджмента
3. Связь коммуникационного менеджмента и связей с общественностью
4. Теория управления как наука
5. Развитие различных научных направлений теории менеджмента.
6. Исторические предпосылки формирования теорий организации и менеджмента
7. Проблемы социального взаимодействия, мотивации, коммуникации, лидерства в теориях организационного поведения.
8. Разработка системного подхода в теории социальных систем.
9. Использование математических методов в теории менеджмента.
10. Кибернетический подход к управлению.
11. Вклад российских ученых в теорию менеджмента.
12. Принципы научного управления
13. Функции управления организацией
14. Маркетинговая политика
15. Подготовка консультантов
16. Коммуникации между клиентом и консультантом
17. Классификация теорий мотивации
18. Понятие целевой аудитории

Раздел 2. Коммуникационные механизмы деятельности.

1. Влияние информации на формирование сознания и поведение в коллективе и в обществе.
2. Взаимодействие в общении
3. Определение малых групп внутри коллектива
4. Норма в коммуникациях с лидерами малых групп
5. Сплоченность коллектива как следствие правильного управления
6. Административно – управленческая модель
7. Деловая модель
8. Служебно-товарищеская модель (либерализм)
9. Дружеская модель (панибратство)
10. Общение внутри организации
11. Слухи и сплетни. Их воздействие на корпоративный имидж
12. Требования к коммуникации руководителя и сотрудника.

13. Межличностные отношения в деловой среде.
14. Делегирование полномочий
15. Проявление корпоративной культуры
16. Слаженная работа отделов в государственной организации
17. Построение отношений сотрудников и администрации
18. Мотивация государственных служащих

7.2 Темы докладов (рефератов)

1. Специфика делового общения.
2. Коммуникативные барьеры в общении.
3. Перцептивный аспект деловой коммуникации.
4. Интерактивный аспект деловой коммуникации.
5. Речевые технологии делового общения.
6. Невербальные средства общения и их использование в бизнесе.
7. Сознательное и бессознательное в невербалике.
8. Виды делового общения в рекламном бизнесе и их характеристика.
9. Общие требования к деловой беседе и ее структура.
10. Методика подготовки и проведения деловых бесед.
11. Деловое совещание как один из видов делового общения.
12. Виды деловых совещаний в сфере рекламного бизнеса и их характеристика.
13. Основные этапы подготовки к деловым переговорам.
14. Структура переговоров и основные требования к руководителю в ходе их проведения.
15. Правила делового общения по телефону.
16. Профессиональные качества ведущего совещание и стили его руководства.
17. Общее и особенное в структуре брифинга и пресс-конференции.
18. Классификация деловой корреспонденции и общие требования к деловым письмам.
19. Причины возникновения конфликта в деловых коммуникациях..
20. Структура и динамика конфликта.
21. Типы конфликтной личности и пути разрешения конфликта с ней.
22. Стили поведения участников в конфликтной ситуации.
23. Содержание понятия «деловой протокол», его составляющие.
24. Организация подготовки переговоров принимающей стороной.
25. Правила ведения телефонных переговоров и их записи.
26. Стратегия и тактика проведения переговоров.
27. Требования к культуре деловой речи.
28. Нравственная основа делового этикета.
29. Деловая этика в рекламной деятельности.
30. Управленческая этика, корпоративная этика, корпоративные кодексы.
31. Основные требования к записи бесед (переговоров).
32. Порядок проведения деловых визитов и бесед.
33. Различие между позициями и интересами на переговорах.
34. Метод совместного рассмотрения проблемы.
35. Классификация приемов. Виды деловых приемов.
36. Организационное и протокольное обеспечение переговоров

7.3. Образец содержания экзаменационного билета

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 1

1. Взаимодействие в общении.
2. Принципы научного управления.

В случае ведения учебного процесса с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий, содержание билета может отличаться от приведенного.

8. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ БАЛЛОВ, КОТОРЫЕ ПОЛУЧАЮТ ОБУЧАЮЩИЕСЯ

Общая оценка знаний обучающихся по дисциплине проводится по 100-балльной шкале исходя из максимума, приведенного в таблице ниже.

Организационно-учебная работа в аудитории оценивается на основе таких критериев как посещаемость занятий, своевременное и качественное выполнение домашних заданий, активность во время проведения лекционных и практических занятий (участие в обсуждении текущего и пройденного материала, решение задач и т.п.).

Самостоятельная работа оценивается на основе предоставленных на проверку выполненных домашних, индивидуальных заданий с учетом своевременности их предоставления и соответствия требованиям к их выполнению.

Количество баллов за контрольную работу вычисляется как сумма баллов за все входящие в её состав задания. Каждое задание оценивается исходя из максимально возможного количества баллов с учетом правильности выполнения задания, полноты приводимых обоснований.

По результатам работы в семестре обучающийся, набравший не менее 60 баллов, имеет право получить оценку. Те, кто претендует на более высокий балл, проходят промежуточную аттестацию. Максимальное количество баллов на промежуточной аттестации – 100. Общее количество баллов за семестр вычисляется как максимальная из полученных за семестр и на промежуточной аттестации и выставляется согласно принятому порядку.

8.1 Семестр 1

Номера разделов	Виды работ	Максимальное количество баллов
1-2	Организационно-учебная работа в аудитории	10
	Самостоятельная работа	6
	Контрольные работы по практике	34
	Контрольная работа по теоретическому материалу	10
ИТОГО		60
Промежуточная аттестация		40
Общий итог за семестр		100

Соответствие баллов оценке

Количество баллов из 100	ECTS	Оценка по пятибалльной шкале	
		Экзамен, дифференцированный зачет	Зачет
90-100	A	отлично	зачтено
80-89	B	хорошо	зачтено
75-79	C		зачтено
70-74	D	удовлетворительно	зачтено
60-69	E		зачтено
35-59	FX	неудовлетворительно	не зачтено
0-34	F		не зачтено

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА

Учебные занятия проводятся в в 8-м учебном корпусе (г. Донецк, ул. Челюскинцев, д. 198 а) университета. Для проведения лабораторных занятий требуется аудитория, оборудованная меловой или маркерной доской, мультимедийный проектор и экран, ноутбук, комплект учебной мебели для студентов, рабочее место преподавателя, выход в Интернет – проводной или с использованием Wi-Fi.

Для самостоятельной работы используются текстовые и электронные ресурсы Научной библиотеки университета и других электронных библиотечных баз данных, учебно-методическое обеспечение, представленное в учебно-методическом кабинете Главного корпуса (ауд.405).

Обучающиеся имеют возможность использовать учебные материалы по дисциплине, размещенные на платформе Moodle Центра дистанционного образования ФГБОУ ВО «ДонГУ». При изучении дисциплины применяются электронное обучение и дистанционные образовательные технологии.

С использованием ресурсов платформы дистанционного образования осуществляется текущий контроль знаний обучающихся на основе тестирования и проверки результатов самостоятельной работы.

10. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

10.1 Основная литература

1. Бакулев, Г.П. Массовая коммуникация. Западные теории и концепции. Учебное пособие для студентов вузов. Гриф УМО вузов России / Бакулев Геннадий Петрович. - М.: Аспект- пресс, 2021. - 832 с.
2. Кашкин, В.Б. Введение в теорию коммуникации / В.Б. Кашкин. - М.: Флинта, 2020. - 219 с.
3. Кашкин, В.Б. Введение в теорию коммуникации. Учебное пособие / В.Б. Кашкин. - М.: Флинта, 2023. - 408 с.
4. Коробейникова, К.В. Коммуникации в управленческой деятельности. Учебное пособие./ К.В. Коробейникова. – Донецк;:ДонНУ, 2016. – 100 с.
5. Соколов, А.В. Введение в теорию социальной коммуникации. Учебное пособие / А.В. Соколов. - М.: СПбГУП, 2022. - 320 с.

10.2 Дополнительная литература

1. Бакулев, Г.П. Массовая коммуникация: западные теории и концепции. Учебное пособие / Г.П. Бакулев. - М.: Аспект пресс, 2023. - 176 с.
2. Гришаева, Л.И. Введение в теорию межкультурной коммуникации / Л.И. Гришаева, Л.В. Цурикова. - М.: Academia, 2023. - 336 с.
3. Жернакова, М.Б. Деловые коммуникации. Теория и практика. Учебник / М.Б. Жернакова, И.А. Румянцева. - М.: Юрайт, 2019. - 384 с.
4. Коццолино, М. Невербальная коммуникация. Теория, функции, язык и знак / М. Коццолино. - М.: Институт прикладной психологии "Гуманитарный центр", 2019. - 853 с.
5. Садохин, А.П. Введение в теорию межкультурной коммуникации. Учебное пособие / А.П. Садохин. - Москва: СИНТЕГ, 2020. - 256 с.
- Садохин, А.П. Введение в теорию межкультурной коммуникации. Учебное пособие для бакалавриата / А.П. Садохин. - М.: КноРус, 2018. - 311 с
6. Тимашева, О.В. Введение в теорию межкультурной коммуникации : учебное пособие / О.В. Тимашева. - Москва: СИНТЕГ, 2021. - 192 с.
7. Шарков, Ф.И. Коммуникология. Основы теории коммуникации. Учебник / Ф.И. Шарков. - М.: Дашков и Ко, 2022. - 488 с.

11 .ИНФОРМАЦИОННЫЕ РЕСУРСЫ

1. **Национальная электронная библиотека (НЭБ):** федеральная государственная информационная система / Министерство Культуры РФ; Российская государственная библиотека. – Москва, 2019- . – URL: <https://rusneb.ru/> (дата обращения: 31.03.2025). – Режим доступа: свободный, подписка. Необходима установка программного обеспечения. – Текст: электронный.
2. **eLIBRARY.RU:** научная электронная библиотека: сайт. – Москва, 2000- . – URL: <https://elibrary.ru> (дата обращения: 31.03.2025). – Режим доступа: для авторизов. пользователей. –Текст: электронный.
3. Научная электронная библиотека **«КиберЛенинка»:** сайт / Ассоциация «Открытая наука». – Москва, 2014- . – URL: <https://cyberleninka.ru/> (дата обращения: 31.03.2025). – Режим доступа: свободный. – Текст: электронный.
4. Электронно-библиотечная система **«Лань»:** [сайт]. – URL: <https://e.lanbook.com> (дата обращения: 31.03.2025). – Режим доступа: издания Сетевой электронной библиотеки, для авторизов. пользователей. – Текст: электронный.
5. **ЭБС Юрайт:** электронная библиотечная система: сайт. – Москва, 2013. – URL: <https://urait.ru/library/svobodnyy-dostup/> (дата обращения: 31.03.2025). – Режим доступа: издания свободного доступа, для авторизов. пользователей. – Текст: электронный.
6. **Электронно-библиотечная система ДонГУ:** сайт / ФГБОУ ВО «ДонГУ». – Донецк, 2016- . – URL: <http://library.donnu.ru/> (дата обращения: 31.03.2025). – Режим доступа: свободный. – Текст: электронный.
7. **Электронный каталог** Научной библиотеки ДонГУ: раздел сайта / НБ ДонГУ. – Текст: электронный // ЭБС ДонГУ: сайт. – URL: <http://library.donnu.ru/catalog/> (дата обращения: 31.03.2025). – Режим доступа: поиск свободный, электронные документы – для пользователей ДонГУ.
8. **Электронный архив ДонГУ:** раздел сайта / НБ ДонГУ. – Текст: электронный // ЭБС ДонГУ: сайт. – URL: <http://repo.donnu.ru/> (дата обращения: 31.03.2025). – Режим доступа: свободный.

12 .ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

1. Windows 7 PRO (корпоративная лицензия ДонГУ № 46484614)
2. Microsoft Office (корпоративная лицензия ДонГУ № 46472919)
3. Microsoft Visual Studio (лицензия программы Dream Spark для высших учебных заведений)
4. Антивирус Касперского, Adobe Acrobat Reader, xPDF (лицензии GPL, Apache, BSD для свободного программного обеспечения).