

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
«16» апреля 2026 г.
МП

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

КОММУНИКАЦИОННЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ

Укрупненная группа направлений подготовки	46.00.00 История и археология
Программа высшего образования	Программа бакалавриата
Направление подготовки / Специальность	46.03.02 Документоведение и архивоведение
Направленность (профиль) образовательной программы / Специализация	Цифровая трансформация документооборота и архивного дела
Квалификация	Бакалавр
Форма обучения	Очная, очно-заочная

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

Донецк 2026

Рабочая программа дисциплины «Коммуникационный менеджмент» для обучающихся по направлению подготовки 46.03.02 Документоведение и архивоведение (Профиль: Цифровая трансформация документооборота и архивного дела), 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 2026 года.

Разработчик:

доцент кафедры информационных систем
управления, канд. экон. наук

К.В. Коробейникова

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры информационных систем
управления.

Протокол от 13.04.2026 № 14.

Заведующий кафедрой

Н.Ш. Пономаренко

СОГЛАСОВАНО:

Врио декана факультета математики и
информационных технологий
16.04.2026

Н.Е. Мащенко

Учебно-методическая комиссия факультета математики и информационных технологий.
Протокол от 15.04.2026 № 3.

Председатель

Ю.В. Абраменкова

Руководитель основной образовательной
программы, д-р экон. наук, доцент
15.04.2026

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:

Основы инклюзивной культуры, Деловое общение в управлении, Организационно-документационное обеспечение деятельности руководителя.

1.2. Дисциплины, курсовые работы и практики, для которых освоение данной дисциплины необходимо как предшествующее:

Управленческое консультирование, Организация работы с обращениями граждан.

2. ОПИСАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Общая характеристика

Наименование показателя	Значение показателя
Название образовательной программы (далее – ОП)	46.03.02 Документоведение и архивоведение (Профиль: Цифровая трансформация документооборота и архивного дела)
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

Компетенции	Индикаторы	Результаты обучения
УК-9. Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах	УК-9.1. Использует основы знаний по дефектологии в профессиональной деятельности	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. Способен осуществлять организационное, документационное и информационное обеспечение деятельности руководителя организации (Профессиональный стандарт 07.002 «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией», С)	ПК-1.1. Применяет коммуникативные технологии и механизмы для информационного обеспечения деятельности руководителя	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 коммуникационного 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. Сложенная 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

6.1 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

Взаимодействие в общении.

Принципы научного управления.

8. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ БАЛЛОВ, КОТОРЫЕ ПОЛУЧАЮТ ОБУЧАЮЩИЕСЯ

Оценка результатов обучения проводится на основе накопительной системы, которая обеспечивает учет индивидуальных достижений обучающегося и отражает уровень освоения им компетенций, предусмотренных рабочей программой дисциплины.

По дисциплине предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль (оценивает различные виды аудиторной и внеаудиторной учебной деятельности студента); промежуточная аттестация (оценивает уровень и качество подготовки по дисциплине в целом). Текущий контроль осуществляется в течение семестра по каждому разделу дисциплины и предполагает начисление баллов за выполнение различных видов работ, включая *организационно-учебную работу в аудитории* (выполнение лабораторных, практических и контрольных работ, участие в обсуждениях, и др.) и *самостоятельную работу* (выполнение домашних, индивидуальных, проектных заданий и пр.).

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме экзамена, который включает ответы на теоретические вопросы и решение практических и теоретических задач.

Оценивание текущего контроля и промежуточной аттестации проводится по накопительной системе. Итоговая оценка формируется как сумма баллов, полученных студентом за текущий контроль и за промежуточную аттестацию за семестр (максимум 100).

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

Номера разделов	Виды работ	Максимальное количество баллов
	<i>Текущий контроль</i>	60
1-2	Организационно-учебная работа в аудитории	10
	Самостоятельная работа	6
	Контрольные работы по практике	34
	Контрольная работа по теоретическому материалу	10
	<i>Промежуточная аттестация (экзамен)</i>	40
Общий итог за семестр		100

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

Номера разделов	Виды работ	Максимальное количество баллов
	<i>Текущий контроль</i>	60
1-2	Комплексная практическая работа	60
	<i>Промежуточная аттестация (экзамен)</i>	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	
75-79	C		
70-74	D	удовлетворительно	
60-69	E		
35-59	FX	неудовлетворительно	не зачтено
0-34	F		

9 МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА

Учебные занятия проводятся в 8-м учебном корпусе (г. Донецк, ул. Челюскинцев, д. 198а). Для проведения 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 могут применяться 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. Коммуникационный менеджмент : учебное пособие / О. С. Звягинцева, Д. С. Кенина, О. Н. Бабкина, А. П. Исаенко. — Ставрополь : СтГАУ, 2019. — 132 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/169724> (дата обращения: 27.03.2026). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

2. Коммуникативная лингвистика : учебно-методическое пособие / составители Н. В. Мельничук, О. В. Щукина. — Тирасполь : ПГУ им. Т.Г. Шевченко, 2023. — 86 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/505648> (дата обращения: 19.03.2026). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

10.2 Дополнительная литература

1. Барежев, В. А. Коммуникационный менеджмент: Электронное учебное пособие : учебное пособие / В. А. Барежев. — Санкт-Петербург : ИЭО СПбУТУиЭ, 2009. — 239 с. — ISBN 978-5-94047-551-4. — Текст : электронный // Лань : электронно-

библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/63821> (дата обращения: 27.07.2026). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

2. Васильева, Е. Ю. Коммуникационный менеджмент : учебно-методическое пособие / Е. Ю. Васильева, Н. В. Сергиевская. — Москва : МИСИ – МГСУ, 2020. — 44 с. — ISBN 978-5-7264-2125-4. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/145059> (дата обращения: 27.03.2026). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

3.

11 ИНФОРМАЦИОННЫЕ РЕСУРСЫ

1. **Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU**: сайт / НЭБ (ООО). — Москва, 2000-. — URL: <https://elibrary.ru> (дата обращения: 08.04.2026). — Режим доступа: для авторизов. пользователей. — Текст: электронный.

2. **Научная электронная библиотека «КиберЛенинка»**: сайт / Ассоциация «Открытая наука». — Москва, 2014-. — URL: <https://cyberleninka.ru/> (дата обращения: 08.04.2026). — Режим доступа: свободный. — Текст: электронный.

3. **Национальная подписка**: сайт / РЦНИ. — Москва, 2020-. — URL: <https://podpiska.rcsi.science/> (дата обращения: 08.04.2026). — Режим доступа: для авторизов.пользователей ДонГУ. — Текст: электронный.

4. **Национальная электронная библиотека (НЭБ)**: федеральная государственная информационная система / Министерство Культуры РФ; Российская государственная библиотека. — Москва, 2019-. — URL: <https://rusneb.ru/> (дата обращения: 08.04.2026). — Режим доступа: свободный. — Текст: электронный.

5. **Образовательная платформа Юрайт**: сайт. — Москва, 2013-. — URL: <https://urait.ru/library/svobodnyy-dostup/> (дата обращения: 08.04.2026). — Режим доступа: издания свободного доступа, для авторизов. пользователей. — Текст: электронный.

6. **Электронная библиотека РГБ**: раздел сайта / РГБ. — Текст: электронный // Российская государственная библиотека: официальный сайт. — <https://ldiss.rsl.ru/electroniclibrary>. — Режим доступа: поиск свободный, электронные документы – Виртуальный читальный зал РГБ на территории НБ ДонГУ.

7. **Электронно-библиотечная система Лань**: сайт / ЭБС Лань. — С.-Петербург, 2011-. — URL: <https://e.lanbook.com> (дата обращения: 08.04.2026). — Режим доступа: издания Сетевой электронной библиотеки, для авторизов. пользователей. — Текст: электронный.

8. **Электронно-библиотечная система ДонГУ**: сайт / ФГБОУ ВО «ДонГУ». — Донецк, 2016-. — URL: <http://library.donnu.ru/> (дата обращения: 08.04.2026). — Режим доступа: свободный. — Текст: электронный.

9. **Электронный каталог** Научной библиотеки ДонГУ: раздел сайта / НБ ДонГУ. — Текст: электронный // ЭБС ДонГУ: сайт. — URL: <http://library.donnu.ru/catalog/> (дата обращения: 08.04.2026). — Режим доступа: поиск свободный, электронные документы – для пользователей ДонГУ.

10. **Электронный архив ДонГУ**: раздел сайта / НБ ДонГУ. — Текст: электронный // ЭБС ДонГУ: сайт. — URL: <http://repo.donnu.ru/> (дата обращения: 08.04.2026). — Режим доступа: свободный.

12 ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

1. РЕД ОС, Astra Linux (OEM).
2. OpenOffice, LibreOffice.