

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Костромской государственный университет»  
(КГУ)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

**КОММУНИКАЦИОННАЯ  
ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ОРГАНИЗАЦИИ**

Направление подготовки/специальность:  
38.03.01 Экономика

Направленность/специализация:  
Экономика бизнеса

Квалификация выпускника: бакалавр

**Кострома  
2021**

Рабочая программа дисциплины «Коммуникационная деятельность организации» разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 38.03.01 Экономика (приказ Минобрнауки России от 12 августа 2020 г. №954)

Разработал: Попова Светлана Валентиновна, старший преподаватель кафедры экономики и управления КГУ

Рецензенты: Осянин И.К., генеральный директор ООО «Ммкиисг»  
Солдатова И.Ю., директор Департамента государственного  
регулирования цен и тарифов Костромской области

ПРОГРАММА УТВЕРЖДЕНА

на заседании кафедры экономики и управления  
(протокол от 20 мая 2021 г. № 15)

ПРОГРАММА ПЕРЕУТВЕРЖДЕНА

на заседании кафедры экономики и управления  
(протокол от \_\_\_\_\_ 202\_\_ г. № \_\_\_\_)

ПРОГРАММА ПЕРЕУТВЕРЖДЕНА

на заседании кафедры экономики и управления  
(протокол от \_\_\_\_\_ 202\_\_ г. № \_\_\_\_)

ПРОГРАММА ПЕРЕУТВЕРЖДЕНА

на заседании кафедры экономики и управления  
(протокол от \_\_\_\_\_ 202\_\_ г. № \_\_\_\_)

ПРОГРАММА ПЕРЕУТВЕРЖДЕНА

на заседании кафедры экономики и управления  
(протокол от \_\_\_\_\_ 202\_\_ г. № \_\_\_\_)

## 1. Цели и задачи освоения дисциплины

**Цель дисциплины** – формирование у обучающихся теоретических представлений об информационно-коммуникационной деятельности организации и практических навыков по налаживанию эффективных коммуникаций организации с внешней и внутренней средой.

### **Задачи дисциплины:**

ознакомить студентов с основными теоретическими аспектами организации коммуникационной деятельности предприятия;

проанализировать коммуникационные процессы в различных типах организаций и условия их эффективности;

определить основные характеристики понятия «коммуникационная деятельность предприятия»; раскрыть информационно-коммуникативные технологии взаимодействия организации с внешней и внутренней средой для решения профессиональных задач;

дать знания в области организации коммерческой и внутриорганизационной коммуникации.

## 2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

освоить компетенции:

**ПК-2** - Способен проводить анализ, обоснование и выбор решения

Код и содержание индикаторов компетенции:

ИК.ПК-2.5. Демонстрирует знание теории заинтересованных сторон и техник эффективных коммуникаций

### **Знать:**

Теорию межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии виды коммуникаций, процесс коммуникаций;

этапы организации коммуникационной деятельности организации;

методы оценки коммуникационной деятельности организации;

современные технические средства и информационные технологии, используемые для решения коммуникативных задач;

### **Уметь:**

Планировать, организовывать и проводить встречи и обсуждения с заинтересованными сторонами;

Использовать техники эффективных коммуникаций;

Анализировать требования заинтересованных сторон с точки зрения критериев качества, определяемых выбранными подходами;

самостоятельно выделять основные формы и средства коммуникации организации с ключевыми и целевыми аудиториями;

Использовать методы анализа и оценки коммуникационной деятельности предприятия для принятия профессиональных решений.

### **Владеть:**

Навыками использования основных организационных форм коммуникации и методов взаимодействия организации с целевой аудиторией и персоналом; применения коммуникативных технологий в процессе деятельности организации;

способностью осуществлять сбор, анализ и обработку данных, необходимых для решения профессиональных задач;

способностью использовать для решения коммуникативных задач современные технические средства и информационные технологии.

### 3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина по выбору. Изучается в 8 семестре (очная форма обучения), 9 семестре 5 курса обучения (очно-заочная форма обучения), 5 курсе (вторая сессия) – заочная форма обучения.

Изучение дисциплины основывается на ранее освоенных дисциплинах/практиках: Деловые коммуникации, Маркетинг, Менеджмент, Деловая этика и деловое общение, Стратегическое управление.

Изучение дисциплины является основой для освоения последующих дисциплин/практик: Преддипломная практика, Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы

### 4. Объем дисциплины

#### 4.1. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием академических (астрономических) часов и виды учебной работы

Виды учебной работы	Очная форма	Заочная	Очно-заочная форма обучения
Общая трудоемкость в зачетных единицах	4	4	4
Общая трудоемкость в часах	144	144	144
Аудиторные занятия в часах, в том числе:	52	14	34
Лекции	26	8	12
Практические занятия	26	6	22
Лабораторные занятия			
Практическая подготовка	4	2	4
Самостоятельная работа, в том числе (в часах):	53,65	118,65	71,65
Контроль	36	9	36
ИКР	2,35	2,35	2,35
Форма промежуточной аттестации	Экзамен	Экзамен	Экзамен

#### 4.2. Объем контактной работы на 1 обучающегося

Виды учебных занятий	Очная форма	Заочная	Очно-заочная форма обучения
Лекции	26	8	12
Практические занятия	26	6	22
Лабораторные занятий			
Консультации	2	2	2
Зачет/зачеты			
Экзамен/экзамены	0,35	0,35	0,35
Курсовые работы			
Курсовые проекты			
Всего	54,35	16,35	36,35

**5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам), с указанием количества часов и видов занятий**

**5.1 Тематический план учебной дисциплины**

**Тематический план учебной дисциплины (очная форма обучения)**

№	Название раздела, темы	Всего, час	Аудиторные занятия			Самостоятельная работа
			лекц.	практ.	лаб.	
1	Коммуникационный менеджмент: сущность, структура, функции	24	6	6		12
1	Управление внешними и внутренними коммуникациями компании	33,65	8	8		17,65
3	Управление информационными ресурсами организации	24	6	6		12
4	Способы совершенствования организационных коммуникаций	24	6	6		12
	Экзамен	36				36
	ИКР	2,35				2,35
	<b>ИТОГО</b>	<b>144</b>	<b>26</b>	<b>26</b>		<b>92</b>

**Тематический план учебной дисциплины (заочная форма обучения)**

№	Название раздела, темы	Всего, час	Аудиторные занятия			Самостоятельная работа
			лекц.	практ.	лаб.	
1	Коммуникационный менеджмент: сущность, структура, функции	31	2	1		28
1	Управление внешними и внутренними коммуникациями компании	38,65	2	2		34,65
3	Управление информационными ресурсами организации	32	2	2		28
4	Способы совершенствования организационных коммуникаций	31	2	1		28
	Экзамен	9				9

	ИКР	2,35				2,35
	ИТОГО	144	8	6		130

### Тематический план учебной дисциплины (очно-заочная форма обучения)

№	Название раздела, темы	Всего, час	Аудиторные занятия			Самостоятельная работа
			лекц.	практ.	лаб.	
1	Коммуникационный менеджмент: сущность, структура, функции	22	2	4		16
1	Управление внешними и внутренними коммуникациями компании	35,65	4	8		23,65
3	Управление информационными ресурсами в организации	26	4	6		16
4	Способы совершенствования организационных коммуникаций	22	2	4		16
	Экзамен	36				36
	ИКР	2,35				2,35
	ИТОГО	144	12	22		110

## 5.2. Содержание дисциплины

### Раздел 1. Коммуникационный менеджмент: сущность, структура, функции

#### Тема 1. Научные истоки коммуникационного менеджмента

Коммуникационный менеджмент как предмет изучения. Коммуникационный менеджмент как наука и учебная дисциплина. Виды коммуникационных сетей и их базовые характеристики. Формирование коммуникационных сетей. Сущность, виды, специфика современных коммуникаций.

Информация. Виды информации: основная классификация. Внешние и внутренние коммуникации. Письменные и устные коммуникации. Непосредственные и опосредованные коммуникации. Формальные и неформальные коммуникации. Нисходящие и восходящие коммуникации. Вертикальные и горизонтальные коммуникации и их типологические особенности. Разновидности коммуникационных структур. Структура и особенности построения коммуникативного процесса. Источники деловой информации, их достоинства и недостатки.

#### Тема 2. Коммуникационный менеджмент: сущность, структура, функции

Определения понятия «коммуникативный менеджмент». Составляющие и направления коммуникативного менеджмента. Функции и задачи коммуникационного

менеджмента. Концепция коммуникационного менеджмента: основные положения. Влияние корпоративной идентичности и организационной культуры компании на коммуникационный менеджмент. Сферы применения коммуникационного менеджмента.

Коммуникационный менеджмент как управленческая технология. Субъекты ответственности в коммуникационном менеджменте.

Причины негативных тенденций в коммуникационном менеджменте. Преимущества и недостатки коммуникационного менеджмента как информационно-коммуникативной технологии в коммерческой структуре.

## **Раздел 2. Управление внешними и внутренними коммуникациями компании**

### **Тема 3. Роль коммуникации в управлении коммерческой организацией**

Современные средства коммуникации и их классификация. Организация как коммуникативный субъект. Организация как инициатор коммуникативного процесса. Организационная структура. Типы организационных структур. Коммуникационные проблемы организации. Коммуникационные ресурсы организации.

Управление коммуникациями в организациях различного типа, в т.ч. коммерческих. Коммуникационный менеджмент как часть системы управления организацией. Технологическое обеспечение деловой структуры. Коммуникационная безопасность. Информационная защита бизнеса.

### **Тема 4. Управление внешними коммуникациями компании**

Определение понятия «внешние коммуникации». Структура внешних коммуникаций в организации в зависимости от типа и отраслевой принадлежности организации. Классификация родовых групп субъектов коммуникационного взаимодействия в обществе. Связи родовых отношений в коммуникационном менеджменте. Инфраструктура бизнеса и коммуникационный менеджмент. Бизнес-среда и коммуникационный менеджмент. Использование современных способов внутренней коммуникации.

Понятие и виды маркетинговых коммуникаций. Цели бизнеса и коммуникационной политики фирмы. Целевая аудитория бизнес-коммуникаций. Понятие позиционирования в бизнес-коммуникациях. Способы позиционирования. Этапы позиционирования. Ошибки позиционирования. Формы продвижения бизнеса: реклама, прямые продажи, стимулирование сбыта, PR-технологии. Классификация и виды рекламы. Способы стимулирования сбыта, как вид бизнес-коммуникации. Прямые продажи. PR-технологии в бизнес-коммуникациях.

Анализ бизнес-коммуникаций конкурентов. Медиапланирование и рекламный бюджет. Оценка эффективности коммуникационной политики фирмы.

### **Тема 5. Управление внутренними коммуникациями компании**

Внутренние коммуникации организации. Понятие «внутренние коммуникации». Цели коммуникационного общения внутри организации. Формальная структура и нормативные коммуникационные каналы внутри организации. Неформальные коммуникации внутри организации. Стандартизированные и не стандартизированные формы коммуникации внутри компании. Использование современных способов внутренней коммуникации.

### **Раздел 3. Управление информационными ресурсами в организации**

#### **Тема 6. Управление информационными ресурсами в организации**

Информационные ресурсы организации и их типология. Три способа хранения информации: цифровой (электронный накопитель), оригинальный (архив специальных документов), аналоговый (архив магнитных и других подобных носителей) и их специфические характеристики.

Документированная информация и ее свойства. Отличительные качества документов. Свойства документированной информации: релевантность, полнота, полезность, своевременность, достоверность, новизна, доступность, защищенность, ценность, эргономичность. Избыточная информация в организации. Своевременность информации.

### **Раздел 4. Способы совершенствования организационных коммуникаций**

#### **Тема 7. Способы совершенствования организационных коммуникаций**

Этапы подготовки к разработке программы совершенствования коммуникаций в организации. Основные пункты программы совершенствования коммуникаций. Фильтрация информационных потоков. Принципы эффективной внутриорганизационной коммуникации. Регулирование информационных потоков. Управленческие действия. Системы обратной связи. Система сбора предложений. Информационные бюллетени. Современные информационные технологии, используемые внутри организаций для оптимизации коммуникационного процесса.

Способы совершенствования конкретных форм организационных коммуникаций. Видео- конференции или селекторные совещания.

#### **Тема 8. Управление формальными и неформальными коммуникациями в организациях**

Информационно-психологические каналы связей с персоналом. Роль коммуникаций в формировании корпоративной культуры. Специалисты, обеспечивающие коммуникационный процесс.

Управление формальными коммуникациями: технологии и инструменты. Деловая переписка, деловые разговоры, деловая беседа. Деловое совещание. Правила поведения на совещании для руководителя. Эффективность ведения переговоров.

Управление неформальными коммуникациями: технологии и инструменты. Слухи как вид неформальных коммуникаций. Принципы профилактики возникновения слухов внутри организации.

#### **Тема 9. Коммуникационный этикет**

Обязательные коммуникационные процедуры. Очное и заочное знакомство. Контрагенты. Поддержание отношений. Служебные и личные визитки. Стандарты написания текста на визитке. Правила вручения визитных карточек.

Особенности телефонной коммуникации. Правила коммуникации по телефону. Алгоритм переговоров. Классическая формула переговоров. Мотивация сторон в переговорах.

Особенности коммуникации по электронной почте. Особенности и правила коммуникации в мессенджерах и социальных сетях.

### **5.3. Практическая подготовка**

#### **5.3.1. Практическая подготовка (очная форма обучения)**

Код, направление,	Наименование дисциплины	Количество часов дисциплины, реализуемые в
-------------------	-------------------------	--

направленность		форме практической подготовки						
		Всего	Семестр 8			Семестр ..		
			Лекции	Пр.зан.	Лаб.р.	...	...	...
38.03.01 Экономика – экономика бизнеса	Коммуникационная деятельность организации	4	–	4	–	–	–	–

Код компетенции	Индикатор компетенции	Содержание задания на практическую подготовку по выбранному виду деятельности	Число часов практической подготовки			
			Всего	Лекции	Практ. занятия	Лаб.раб
ПК-2	ИК.ПК-2.5.	Составление контент-плана для социальных сетей	4	–	4	–

### 5.3.2. Практическая подготовка (заочная форма обучения)

Код, направление, направленность	Наименование дисциплины	Количество часов дисциплины, реализуемые в форме практической подготовки						
		Всего	Курс 5			Семестр ..		
			Лекции	Пр.зан.	Лаб.р.	...	...	...
38.03.01 Экономика – экономика бизнеса	Коммуникационная деятельность организации	2	–	2	–	–	–	–

Код компетенции	Индикатор компетенции	Содержание задания на практическую подготовку по выбранному виду деятельности	Число часов практической подготовки			
			Всего	Лекции	Практ. занятия	Лаб.раб
ПК-2	ИК.ПК-2.5.	Составление контент-плана для социальных сетей	2	–	2	–

### 5.3.3. Практическая подготовка (очно-заочная форма обучения)

Код, направление, направленность	Наименование дисциплины	Количество часов дисциплины, реализуемые в форме практической подготовки						
		Всего	Семестр 9			Семестр ..		
			Лекции	Пр.зан.	Лаб.р.	...	...	...
38.03.01 Экономика – экономика бизнеса	Коммуникационная деятельность организации	4	–	4	–	–	–	–

Код компетенции	Индикатор компетенции	Содержание задания на практическую подготовку по выбранному виду деятельности	Число часов практической подготовки			
			Всего	Лекции	Практ. занятия	Лаб.раб
ПК-2	ИК.ПК-2.5.	Составление контент-плана для социальных сетей	4	–	4	–

## 6. Методические материалы для обучающихся по освоению дисциплины

### 6.1. Самостоятельная работа обучающихся по дисциплине

#### Самостоятельная работа обучающихся по дисциплине (очная форма обучения)

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Задание	Часы	Методические рекомендации по выполнению задания	Форма контроля
1.	Коммуникационный менеджмент: сущность, структура, функции	Изучение лекционного материала. Подготовка к опросу. Подготовка к тестированию	12	– Самостоятельное изучение материала лекции и дополнительных источников	Опрос Тестирование
2.	Управление внешними и внутренними коммуникациями компании	Изучение лекционного материала. Подготовка к опросу. Подготовка к тестированию. Изучение материалов кейса	17,65	– Самостоятельное изучение материала лекции и дополнительных источников	Опрос Тестирование Кейсы Типовые задания
3	Управление информационными ресурсами в организации	Изучение лекционного материала. Подготовка к опросу. Подготовка к тестированию	12	– Самостоятельное изучение материала лекции и дополнительных источников	Опрос Тестирование
4	Способы совершенствования организационных коммуникаций	Изучение лекционного материала. Подготовка к опросу. Подготовка к тестированию Изучение материалов кейса	12	– Самостоятельное изучение материала лекции и дополнительных источников	Опрос Кейсы Типовые задания Тестирование
	Экзамен	Подготовка к экзамену	36	– Самостоятельное изучение материала лекции и дополнительных источников	
	ИКР		2,35		
	Итого		92		

#### Самостоятельная работа обучающихся по дисциплине (заочная форма обучения)

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Задание	Часы	Методические рекомендации по выполнению задания	Форма контроля
1.	Коммуникационный менеджмент: сущность, структура, функции	Изучение лекционного материала. Подготовка к опросу. Подготовка к тестированию	28	– Самостоятельное изучение материала лекции и дополнительных источников	Опрос Тестирование
2.	Управление внешними и внутренними коммуникациями компании	Изучение лекционного материала. Подготовка к опросу. Подготовка к тестированию.	34,65	– Самостоятельное изучение материала лекции и дополнительных источников	Опрос Тестирование Кейсы Типовые задания
3	Управление информационными ресурсами в организации	Изучение лекционного материала. Подготовка к опросу. Подготовка к тестированию	28	– Самостоятельное изучение материала лекции и дополнительных источников	Опрос Тестирование
4	Способы	Изучение лекционного	28	– Самостоятельное	Опрос

	совершенствования организационных коммуникаций	материала. Подготовка к опросу. Подготовка к тестированию		изучение материала лекции и дополнительных источников	Кейсы Типовые задания Тестирование
	Экзамен	Подготовка к экзамену	9	– Самостоятельное изучение материала лекции и дополнительных источников	
	ИКР		2,35		
	Итого		130		

### Самостоятельная работа обучающихся по дисциплине (очно-заочная форма обучения)

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Задание	Часы	Методические рекомендации по выполнению задания	Форма контроля
1.	Коммуникационный менеджмент: сущность, структура, функции	Изучение лекционного материала. Подготовка к опросу. Подготовка к тестированию	16	– Самостоятельное изучение материала лекции и дополнительных источников	Опрос Тестирование
2.	Управление внешними и внутренними коммуникациями компании	Изучение лекционного материала. Подготовка к опросу. Подготовка к тестированию. Изучение материалов кейса	23,65	– Самостоятельное изучение материала лекции и дополнительных источников	Опрос Тестирование Кейсы Типовые задания
3	Управление информационными ресурсами в организации	Изучение лекционного материала. Подготовка к опросу. Подготовка к тестированию	16	– Самостоятельное изучение материала лекции и дополнительных источников	Опрос Тестирование
4	Способы совершенствования организационных коммуникаций	Изучение лекционного материала. Подготовка к опросу. Подготовка к тестированию Изучение материалов кейса	16	– Самостоятельное изучение материала лекции и дополнительных источников	Опрос Кейсы Типовые задания Тестирование
	Экзамен	Подготовка к экзамену	36	– Самостоятельное изучение материала лекции и дополнительных источников	
	ИКР		2,35		
	Итого		110		

### 6.2. Тематика и задания для практических занятий

1. Стратегическое планирование коммуникационной деятельности организации: соотнесение целей организации с целями коммуникационной политики.
2. Анализ целевой аудитории
3. Методы и приемы сбора данных: наблюдение, контент-анализ, анкетные опросы, интервью. Условия надежности опросов.
4. Компьютерные программы обработки информации.
5. Принципы коммуникационного аудита.
6. Разработка названия организации
7. Разработка концепции рекламного слогана
8. Написание пресс-релиза

9. Анализ социальных сетей
10. Разработка контент-плана социальных сетей

### **6.3. Тематика и задания для лабораторных занятий**

Не предусмотрено

### **6.4. Методические рекомендации для выполнения курсовых работ (проектов)**

Не предусмотрено

## **7. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)**

*а) основная:*

1. Кривоко́ра, Е. И. Деловые коммуникации: Уч.пос./Кривоко́ра Е. И. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 190 с.: 60x90 1/16. - [Электронный ресурс]. - URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=518602>
2. Горфинкель, В.Я. Коммуникации и корпоративное управление : учебное пособие / В.Я. Горфинкель, В.С. Торопцов, В.А. Швандар. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 129 с. - Библиогр. в кн. - ISBN 5-238-00923-2 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=119552>
3. Кулагина, Н. В. Деловые коммуникации / Кулагина Н.В. - М.:Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 234 с. - [Электронный ресурс]. - URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=557755>

*б) дополнительная:*

1. Шарков, Ф. И. Интегрированные коммуникации: Массовые коммуникации и медиапланирование: Учебник / Шарков Ф.И., Бузин В.Н. - М.:Дашков и К, 2017. - 488 с.: 60x84 1/16. - [Электронный ресурс]. - URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=329134>
2. Евсеев, В. О. Деловые игры по формированию экономических компетенций : учеб. пособие / В.О. Евсеев. — М. : Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2018. — 254 с. [Электронный ресурс]. - URL: - <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=933874>

## **8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины**

**Электронные библиотечные системы:**

1. ЭБС «Лань»;
2. ЭБС «Университетская библиотека online»;
3. ЭБС «Znanium»;
4. Справочно-правовые системы «Консультант», «Гарант».

## **9. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

В зависимости от расписания занятий на текущий учебный год занятия могут проходить:

- лекционные – в ауд. 331, 325, 319, 303, 302, 231, каждая из которых оснащена мультимедийным проектором, и настенным экраном, в первых двух имеется безлимитный интернет, зона wi – fi;
- практические – в ауд. 204, 203, 205, 206. Аудитории 205, 206 оснащены компьютерами с офисным пакетом (по 8 в каждой), мультимедийным проектором, настенным экраном. Имеется безлимитный интернет, зона wi – fi;
- самостоятельная работа – (главный корпус – 318 ауд.; корпус А – 309 ауд.; корпус Б – 302 ауд.; корпус Е – 406, 410 ад.; корпус Ж – 211 ауд.; корпус Б1 – 47, 48, 50, 54, 55, 63, 70 ауд.; корпус

В1 – 48, 57, 59, 61, 64 ауд.) оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в ЭИОС КГУ.

Необходимое программное обеспечение – офисный пакет. Специальное лицензионное программное обеспечение не используется.