

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Сыров Игорь Анатольевич  
Должность: Директор  
Дата подписания: 16.08.2025 16:45:11  
Уникальный программный ключ:  
b683afe664d7e9f64175886cf9626a196149ad36

СТЕРЛИТАМАКСКИЙ ФИЛИАЛ  
ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО  
УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«УФИМСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ НАУКИ И ТЕХНОЛОГИЙ»

Факультет  
Кафедра

*Экономический*  
*Экономики и управления*

**Рабочая программа дисциплины (модуля)**

дисциплина

***Б1.В.08 Коммуникационный менеджмент***

часть, формируемая участниками образовательных отношений

Направление

***38.03.02***  
код

***Менеджмент***  
наименование направления

Программа

***Менеджмент организации***

Форма обучения

***Очно-заочная***

Для поступивших на обучение в  
***2021 г.***

Разработчик (составитель)  
***канд. психол. наук, доцент***  
***Калашников В. Г.***  
ученая степень, должность, ФИО

|   |          |
|---|----------|
| <b>1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с установленными в образовательной программе индикаторами достижения компетенций .....</b>  | <b>3</b> |
| <b>2. Цели и место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы .....</b>  | <b>3</b> |
| <b>3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся .....</b> | <b>3</b> |
| <b>4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий.....</b>  | <b>4</b> |
| 4.1. Разделы дисциплины и трудоемкость по видам учебных занятий (в академических часах).....  | 4        |
| 4.2. Содержание дисциплины, структурированное по разделам (темам) .....   | 4        |
| <b>5. Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю).....</b>  | <b>6</b> |
| <b>6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля) .....</b>  | <b>8</b> |
| 6.1. Перечень учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)  | 8        |
| 6.2. Перечень электронных библиотечных систем, современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем .....   | 8        |
| 6.3. Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства .....  | 9        |
| <b>7. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю) .....</b>  | <b>9</b> |

**1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с установленными в образовательной программе индикаторами достижения компетенций**

| <b>Формируемая компетенция<br/>(с указанием кода)</b>         | <b>Код и наименование индикатора достижения компетенции</b> | <b>Результаты обучения по дисциплине (модулю)</b> |
|---|---|---|
| ПК-3. Способен анализировать, обосновывать и выбирать решения | ПК-3.1  | Обучающийся должен:                               |
|   | ПК-3.2  | Обучающийся должен:                               |
|   | ПК-3.3  | Обучающийся должен:                               |

**2. Цели и место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы**

Цели изучения дисциплины:

Дисциплина реализуется в рамках вариативной части.

Для изучения дисциплины необходимы знания, умения и компетенции, полученные в результате изучения дисциплины «Теория организации и организационное поведение».

Полученные компетенции будут реализованы при изучении курса «Управление персоналом организации».

Дисциплина изучается на 1, 2 курсах в 2, 3 семестрах

**3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся**

Общая трудоемкость (объем) дисциплины составляет 6 зач. ед., 216 акад. ч.

| <b>Объем дисциплины</b>                                  | <b>Всего часов</b>           |
|--|------------------------------|
|  | <b>Очно-заочная обучения</b> |
| Общая трудоемкость дисциплины                            | 216                          |
| Учебных часов на контактную работу с преподавателем:     |                              |
| лекций   | 14                           |
| практических (семинарских)                               | 16                           |
| другие формы контактной работы (ФКР)                     | 1,2                          |
| Учебных часов на контроль (включая часы подготовки):     | 34,8                         |
| экзамен  |                              |
| Учебных часов на самостоятельную работу обучающихся (СР) | 150                          |

| <b>Формы контроля</b> | <b>Семестры</b> |
|-----------------------|-----------------|
| экзамен               | 3               |

**4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий**

**4.1. Разделы дисциплины и трудоемкость по видам учебных занятий (в академических часах)**

| № п/п    | Наименование раздела / темы дисциплины                        | Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах) |           |          |            |
|----------|---|---|-----------|----------|------------|
|          |   | Контактная работа с преподавателем  |           |          | СР         |
|          |   | Лек   | Пр/Сем    | Лаб      |            |
| <b>1</b> | <b>Коммуникация как процесс</b>                               | <b>14</b>   | <b>16</b> | <b>0</b> | <b>150</b> |
| 1.1      | Коммуникации: сущность виды, специфика                        | 2   | 2         | 0        | 20         |
| 1.2      | Структура и особенности построения коммуникационного процесса | 2   | 2         | 0        | 20         |
| 1.3      | Информационные барьеры в коммуникационном процессе            | 2   | 2         | 0        | 20         |
| 1.4      | Влияние в коммуникации  | 2   | 4         | 0        | 30         |
| 1.5      | Сферы применения коммуникационного менеджмента                | 2   | 2         | 0        | 20         |
| 1.6      | Особенности деловой коммуникации                              | 2   | 2         | 0        | 20         |
| 1.7      | Особенности межкультурной коммуникации                        | 2   | 2         | 0        | 20         |
|          | <b>Итого</b>  | <b>14</b>   | <b>16</b> | <b>0</b> | <b>150</b> |

**4.2. Содержание дисциплины, структурированное по разделам (темам)**

Курс практических/семинарских занятий

| №        | Наименование раздела / темы дисциплины                        | Содержание   |
|----------|---|--|
| <b>1</b> | <b>Коммуникация как процесс</b>                               |  |
| 1.1      | Коммуникации: сущность виды, специфика                        | 1. Сущность и виды коммуникации.<br>2. Уровни коммуникации.<br>3. Функции коммуникации в личной, деловой и общественной жизни.<br>4. Социальные и психологические основы эффективной коммуникации. |
| 1.2      | Структура и особенности построения коммуникационного процесса | 1. Структура коммуникативного процесса как системы.<br>2. Этапы коммуникативного процесса.<br>3. Средства влияния в коммуникативном процессе.<br>4. Управление коммуникацией как процессом.        |
| 1.3      | Информационные барьеры в коммуникационном процессе            | 1. Сущность и виды коммуникативных барьеров.<br>2. Понятие и виды информации.<br>3. Потери информации в процессе   |

|     |  |   |
|-----|--|---|
|     |  | коммуникации.<br>4. Средства и приемы преодоления коммуникативных барьеров.   |
| 1.4 | Влияние в коммуникации                         | 1. Сущность психологического воздействия.<br>2. Убеждение, внушение, подражание, эмоциональное заражение.<br>3. Способы аргументации в коммуникации.<br>4. Суггестия и контрсуггестия.<br>5. Манипуляция в коммуникации.      |
| 1.5 | Сферы применения коммуникационного менеджмента | 1. Сущность коммуникативного менеджмента.<br>2. Направления применения коммуникационного менеджмента.<br>3. Специфика коммуникационного менеджмента в различных сферах жизнедеятельности.                                     |
| 1.6 | Особенности деловой коммуникации               | 1. Цели и задачи деловой коммуникации.<br>2. Деловые переговоры.<br>3. Деловое совещание.<br>4. Письменная коммуникация.<br>5. Особенности разрешения конфликтов.   |
| 1.7 | Особенности межкультурной коммуникации         | 1. Сущность и функции культуры.<br>2. Культура и внутриличностная коммуникация.<br>3. Правила делового этикета.<br>4. Особенности межкультурной коммуникации.<br>5. Проблемы межкультурных коммуникаций и способы их решения. |

#### Курс лекционных занятий

| №        | Наименование раздела / темы дисциплины                        | Содержание   |
|----------|---|--|
| <b>1</b> | <b>Коммуникация как процесс</b>                               |  |
| 1.1      | Коммуникации: сущность виды, специфика                        | Понятие коммуникации. Значение и виды коммуникации. Критерии характера взаимодействия. Степень формализации коммуникации. Средства коммуникации - вербальные и невербальные. Технические средства коммуникации. Структура коммуникации как системы. Общая схема коммуникативного процесса.   |
| 1.2      | Структура и особенности построения коммуникационного процесса | Этапы коммуникативного процесса. Факторы эффективности коммуникации. Понятие и виды информации. Оценка качества информации. Влияние информационного содержания на успешность коммуникации. Влияние личностных особенностей субъектов коммуникации на её успешность. Влияние средства коммуникации. Потери информации при коммуникации и их профилактика. |
| 1.3      | Информационные  | Коммуникативные барьеры как помехи для обмена  |

|     |  |   |
|-----|--|---|
|     | барьеры в коммуникационном процессе            | информацией. Виды и источники коммуникативных барьеров. Особенности и проблемы межкультурной коммуникации. Их учёт и решение в межличностном и деловом общении.   |
| 1.4 | Влияние в коммуникации                         | Понятие психологического воздействия. Виды психологического воздействия. Убеждение, внушение, подражание, эмоциональное заражение. Внушение и защита от внушения (Суггестия и контрсуггестия). Манипуляция и защита от манипуляции.   |
| 1.5 | Сферы применения коммуникационного менеджмента | Содержание деятельности коммуникационного менеджмента. В чем заключается специфика функций коммуникационного менеджмента. Способы сбора, обработки, передачи и получения информации. взаимосвязь между собой сферы коммуникационного менеджмента.   |
| 1.6 | Особенности деловой коммуникации               | Сущность деловой коммуникации. Цели и задачи деловой коммуникации. Особенности ведения деловых переговоров. Правила проведения делового совещания. Особенности письменной коммуникации. Традиционная и электронная деловая коммуникация. Работа с претензиями. Особенности разрешения конфликтов. |
| 1.7 | Особенности межкультурной коммуникации         | Сущность и функции культуры. Культура и внутриличностная коммуникация. Правила делового этикета. Особенности бытового и делового этикета различных культурах. Особенности межкультурной коммуникации. Проблемы межкультурных коммуникаций и способы их решения.                                   |

## 5. Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Вопросы для самостоятельной работы (проверяются в ходе устного опроса)

1. Каково содержание деятельности коммуникационного менеджмента?
2. В чем заключается специфика функций коммуникационного менеджмента?
3. Какие способы сбора, обработки, передачи и получения информации вам известны?
4. Как взаимосвязаны между собой сферы коммуникационного менеджмента?

Задания для самостоятельной работы

Задание 1.

Используя графически выполненную структуру фирмы, организации, где Вы работаете, заимствуя структуру из учебного пособия, или придуманную Вами на основании цифровых обозначений субъектов и объектов управления, смоделируйте коммуникации, дав их характеристику по следующим видам: вертикальные, горизонтальные, прямые, обратные, восходящие, нисходящие, устно, письменные, формальные, неформальные и т.п.

Задание 2.

Используя представленную ниже информацию, определите 10 факторов позитивно и 10 –

негативно влияющих на качество и эффективность функционирования коммуникаций. Прокомментируйте свой выбор.

Факторы функционирования коммуникаций:

Усложнение коммуникационных сетей, неформализованные контакты, высокая интенсивность, качество коммуникационных сетей, способность к моделированию межличностных особенностей собеседника, речевая коммуникация, недопонимание, эмпатия, неумение слушать, искренность, отставание слова от мысли, надежность, неформальность, пространственность организации, предвзятость, реакция, конструктивность, желательный ответ, сиюминутная критика, информация, домыслы, выдумки, тревоги, падение трудовой мотивации, умение слушать, расширение полномочий, коммуникативные барьеры: социальные, этнокультурные; психологические: невербальные моменты, конструктивность, неоправданность, специфичность, плохая коммуникативность; пересмотр трудовых функций, оперативность информации, неблагоприятный психологический климат, замкнутость, дополнительные программы, поддержки, решительность, вздорность, позитивное отношение, открытость, слабая память, отсутствие обратной связи, неудовлетворенность в признании, стереотип восприятия, аморальность, текучесть, контроль руководства, изобретательность, надежность, готовность к восприятию, застенчивость, назойливость, несовместимость, лень, зло, беспомощность, эмоциональность, оборонительность, ожесточенность, самоуверенность, запуганность, неполнота восприятия, восторженность, семантика.

Задание 3.

Выберите из представленного перечня коммуникаций 5 наиболее эффективных в одной из указанных преподавателем сфер управления. Аргументируйте свой выбор.

Перечень коммуникаций:

Ознакомление с указами, постановлениями, распоряжениями исполнительной власти, подведение итогов, оценка деятельности, обращение, собеседование при найме на работу, доведение до сведения распорядка работы, пресс-конференция, постановка задач, заседание коллегии, помощь в повышении квалификации, объявления, замечания, премирование, обсуждения, доклады по кадрово-социальным вопросам и об экономическом положении, осмотры предприятия, ведение производственной хроники, первичное ознакомление сотрудников с предприятием, составление и использование производственных справочников, брифинг, обсуждение и переговоры в рамках производственного совета, составление коллективного договора, собрания производственного коллектива, обсуждение служебных обязанностей, использование диктофонной техники, обсуждение дисциплинарных проступков, анализ производственной документации, вводные курсы, предоставление рекомендаций, индивидуальные беседы, специальные доклады, общение по телефону, составление и использование справочников о фирме, листовок, различного рода формуляров, организация досуга, обсуждение деятельности руководства, теледебаты, обучение руководящих кадров, информирование руководства, составление производственных отчетов, использование наглядных средств, рекламные листки, селекторное совещание, информационные сообщения по фирме, выпуск коллективной газеты, вручение юбилейных адресов, проведение конференции совместно с покупателями и партнерами, взаимодействие с профсоюзами, краткие сообщения и отчеты, использование радио и телесвязи, анализ производственных показателей, личная переписка, личная беседа, отчет, использование плакатов и диаграмм, аттестационное собеседование, рапорты, использование селекторной связи, справка контрольного управления, работа комиссии по технике безопасности, работа кружков качества, организация приемного времени, беседы с увольняющимися, премиальные обеды, слухи, ознакомление с результатами работы комиссии.

## 6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

### 6.1. Перечень учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

#### Основная учебная литература:

1. Шунейко, А. А. Коммуникативный менеджмент : учебное пособие / А. А. Шунейко, И. А. Авдеенко. — Москва : Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2021. — 176 с. - ISBN 978-5-9558-0488-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1218441> (дата обращения: 20.05.2022).

#### Дополнительная учебная литература:

1. Горфинкель, В. Я. Коммуникации и корпоративное управление: учебное пособие / В.Я. Горфинкель, В.С. Торопцов, В.А. Швандар. – М.: Юнити-Дата, 2015. – 129 с. - ISBN: 5-238-00923-2; [Электронный ресурс]. - URL: [http://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_red&id=119552&sr=1](http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=119552&sr=1) (дата обращения: 20.05.2022).

### 6.2. Перечень электронных библиотечных систем, современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем

| № п/п | Наименование документа с указанием реквизитов  |
|-------|--|
| 1     | Договор на доступ к ЭБС ZNANIUM.COM между БашГУ в лице директора СФ БашГУ и ООО «Знаниум» № 3/22-эбс от 05.07.2022   |
| 2     | Договор на доступ к ЭБС «ЭБС ЮРАЙТ» (полная коллекция) между БашГУ в лице директора СФ БашГУ и ООО «Электронное издательство ЮРАЙТ» № 1/22-эбс от 04.03.2022 |
| 3     | Договор на доступ к ЭБС «Университетская библиотека онлайн» между БашГУ и «Нексмедиа» № 223-950 от 05.09.2022  |
| 4     | Договор на доступ к ЭБС «Лань» между БашГУ и издательством «Лань» № 223-948 от 05.09.2022  |
| 5     | Договор на доступ к ЭБС «Лань» между БашГУ и издательством «Лань» № 223-949 от 05.09.2022  |
| 6     | Соглашение о сотрудничестве между БашГУ и издательством «Лань» № 5 от 05.09.2022   |
| 7     | ЭБС «ЭБ БашГУ», бессрочный договор между БашГУ и ООО «Открытые библиотечные системы» № 095 от 01.09.2014 г.  |
| 8     | Договор на БД диссертаций между БашГУ и РГБ № 223-796 от 27.07.2022  |
| 9     | Договор о подключении к НЭБ и о предоставлении доступа к объектам НЭБ между БашГУ в лице директора СФ БашГУ с ФГБУ «РГБ» № 101/НЭБ/1438-П от 11.06.2019      |
| 10    | Договор на доступ к ЭБС «ЭБС ЮРАЙТ» (полная коллекция) между УУНиТ в лице директора СФ УУНиТ и ООО «Электронное издательство ЮРАЙТ» № 1/23-эбс от 03.03.2023 |

### Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет»)

| № п/п | Адрес (URL)   | Описание страницы  |
|-------|---|--|
| 1     | <a href="http://www.hbr-russia.ru">http://www.hbr-russia.ru</a> | Журнал «Harvard Business Review-Россия»                      |
| 2     | <a href="http://dis.ru/manag">http://dis.ru/manag</a>           | Журнал «Менеджмент в России и за рубежом»                    |
| 3     | <a href="http://uftp.ru/">http://uftp.ru/</a>                   | Международный журнал «Проблемы теории и практики управления» |



|   |   |  |
|---|---|--|
| 4 | <a href="http://www.ecsocman.edu.ru">http://www.ecsocman.edu.ru</a> | Федеральный образовательный портал «Экономика, социология, менеджмент» |
|---|---|--|

### 6.3. Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства

| Наименование программного обеспечения  |
|--|
| Сопровождение «Система ГАРАНТ» / Кол-во ПК: Неограниченно / ООО «Центр Управления Персоналом ГАРАНТ». Договор №11126 от 09.01.2018                                 |
| Консультант Плюс Бюджетные организации / Кол-во ПК: Неограниченно / Центр права «Респект». Договор №3-19 от 09.01.2019   |
| Office Standart 2007 Russian OpenLicensePack NoLevel Acdmc / Кол-во ПК: 200 / ООО «Общество информационных технологий». Государственный контракт №13 от 06.05.2009 |
| Kaspersky Endpoint Security / Кол-во ПК: 950 / СофтЛайн Трейд, АО № лиц. 17Е0-171109-063136-757-608  |
| Windows XP / Кол-во ПК: неограниченно / Лицензионное соглашение MSDN. Государственный контракт №9 от 18.03.2008 г. ЗАО «СофтЛайн»                                  |
| Office Standart 2010 RUS OLP NL Acdmc / Кол-во ПК: 200 / Лицензионный договор №04297 от 9.04.2012  |

### 7. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

| Тип учебной аудитории  | Оснащенность учебной аудитории   |
|--|--|
| Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа     | Учебная мебель, доска, мультимедиа-проектор, экран настенный, учебно-наглядные пособия |
| Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа      | Учебная мебель, доска, мультимедиа-проектор, экран настенный, учебно-наглядные пособия |
| Учебная аудитория групповых и индивидуальных консультаций      | Учебная мебель, доска, мультимедиа-проектор, экран настенный, учебно-наглядные пособия |
| Учебная аудитория текущего контроля и промежуточной аттестации | Учебная мебель, доска, мультимедиа-проектор, экран настенный, учебно-наглядные пособия |