

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Борисова Виктория Валерьевна
Должность: Ректор
Дата подписания: 29.10.2025 16:19:44
Уникальный программный ключ:
8d665791f4048370b679b22cf26583a2f341522e

Негосударственное образовательное частное учреждение высшего образования
«МЕЖДУНАРОДНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКИХ ИННОВАЦИЙ»

УТВЕРЖДАЮ:

Ректор
ЮЧУ ВО «МУПИ»



В.В. Борисова

подпись

«29» апреля 2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Организационные коммуникации

направление подготовки
38.03.02 Менеджмент

Профиль подготовки:
Кадровый менеджмент

Квалификация (степень) выпускника – *бакалавр*

Форма обучения
очно-заочная

Москва 2023 г.

1. Перечень планируемых результатов изучения дисциплины, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

В рамках освоения основной профессиональной образовательной программы бакалавриата обучающийся должен овладеть следующими результатами обучения по дисциплине «Организационные коммуникации»

Код и наименование компетенций	Индикаторы достижения компетенции
ПК-3 Способен администрировать и контролировать систему стимулирования труда в организации	ИПК-3.1 Администрирует и оптимизирует кадровый процесс в организации

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Учебная дисциплина Б1.В.10 «Организационные коммуникации» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, цикла Б.1 «Дисциплины (модули)».

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

Общая трудоемкость (объем) дисциплины «Организационные коммуникации» составляет 3 зачетных единиц.

Объём дисциплины по видам учебных занятий (в часах) – очно-заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры	
		8	-
Аудиторные занятия (всего)	40	40	-
В том числе:	-	-	-
Лекции	20	20	-
Практические занятия (ПЗ)	20	20	-
Семинары (С)	-	-	-
Лабораторные работы (ЛР)	-	-	-
Самостоятельная работа (всего)	68	68	-
В том числе:	-	-	-
Курсовой проект (работа)	-	-	-
Расчетно-графические работы	-	-	-
Реферат	-	-	-
Подготовка к практическим занятиям	50	50	-
Тестирование	18	18	-
Вид промежуточной аттестации – экзамен	36	36	-
Общая трудоемкость час / зач. ед.	144/4	144/4	-

4. Содержание дисциплины

4.1. Разделы дисциплины и трудоемкость по видам учебных занятий

№ п/п	Раздел/тема Дисциплины	Общая трудоемкость	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу обучающихся, час		
			Контактная работа		Самостоятель- ная работа обучающихся
		Всего	лекции	практические занятия	
1.	Тема 1 Введение в дисциплину. Понятие карьеры	15	4	-	11
2.	Тема 2 Основные этапы карьеры	18	3	4	11
3.	Тема 3 Механизмы движения карьерных процессов	18	3	4	11
4.	Тема 4. Мотивация и стимулирование карьеры	18	3	4	11
5.	Тема 5. Лидерство как инструмент достижения целей	19	3	4	12
6.	Тема 6. Управление карьерой в организации	19	4	4	12
Всего		108	20	20	68
Экзамен		36	-	-	-
Итого		144			

4.2. Содержание разделов дисциплины

Тема 1. Сущность организационных коммуникаций

Типология коммуникаций в организации. Основные цели коммуникаций. Виды организационных коммуникаций. Функционирование коммуникаций в организации, элементы коммуникативного процесса. Внешнее и внутреннее коммуникационное взаимодействия организации при реализации бизнес-планов, заключении соглашений, договоров и контрактов Концепции емкости каналов коммуникации, влияние каналов на качество коммуникаций. Различия формальных и неформальных организационных коммуникаций и их значение для менеджмента.

Тема 2. Коммуникации в управлении операционной (производственной) деятельностью организации

Коммуникационное обеспечение процесса контроля и принятия решений. Коммуникации при обеспечении контроля над качеством и производительностью. Коммуникации в системах управленческого контроля. Коммуникации в предоставлении услуг. Коммуникации в управлении производственными операциями. Оценка качества коммуникационного обеспечения процесса контроля. Коммуникации в классификации управленческих решений. Коммуникационное оформление порядка разработки и принятия решений. Коммуникационные особенности группового подхода к принятию решения. Коммуникационная организация реализации решений. Коммуникационные особенности методов и способов принятия решений.

Тема 3. Каналы организационных коммуникаций

Формальные каналы организационных коммуникаций. Предназначение горизонтальных и вертикальных каналов коммуникации. Свойства средств коммуникации, определяемые управленческими потребностями. Виды коммуникационных сетей.

Тема 4. Внешние организационные коммуникации

Специфика коммуникаций, определяемая субъектом коммуникации: потребители, поставщики, государственные и муниципальные органы, общественность, пресса. Интегрированные маркетинговые коммуникации. Методика определения стратегических коммуникативных целей. Структура и содержание плана коммуникаций как составной части бизнес-плана организации.

Тема 5. Формы деловой коммуникации

Деловая беседа как специально организованный предметный разговор. Классификация деловых бесед. Технология кадровых бесед. Собеседование при приеме на работу. Беседа при увольнении с работы. Проблемные или дисциплинарные беседы. Деловое совещание: подготовка и проведение. Публичное выступление в системе деловых коммуникаций. Пресс-конференция, ее подготовка и проведение. Презентация, ее смысл и назначение. Деловая полемика, правила ее проведения. Культура делового спора. Переговоры как форма деловой коммуникации: подготовка и проведение. Психологический климат во время переговоров. Письменные формы деловых взаимодействий. Особенности официально-деловой речи. Язык служебных документов. Деловые письма: соглашения, запросы, сопроводительные письма, письма-регламентивы

Переговорный процесс как вид делового взаимодействия. Характер деловых переговоров, определение их целей, организация. Этапы и тактика ведения деловых переговоров.

Тема 6. Документальное оформление организационных коммуникаций

Основы организации документооборота в организации. Входящая и исходящая документация в организации. Технологии коммуникации при реализации стратегии организации, бизнес-планов, заключении соглашений, договоров и контрактов. Коммуникационные технологии управления персоналом. Коммуникационные технологии внутренних бизнес-процессов.

Электронные коммуникации при формировании бизнес-планов, заключении соглашений, договоров и контрактов.

4.3. Практические занятия / лабораторные занятия

Занятие 1.	Тема 2. Коммуникации в управлении операционной (производственной) деятельностью организации
Занятие 2.	Тема 3. Каналы организационных коммуникаций
Занятие 3.	Тема 4. Внешние организационные коммуникации
Занятие 4.	Тема 5. Формы деловой коммуникации
Занятие 5.	Тема 6. Документальное оформление организационных коммуникаций

5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

5.1. Основная литература

1. Емельянова, Е.А. Деловые коммуникации : учебное пособие / Е.А. Емельянова ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Томский Государственный Университет Систем Управления и Радиоэлектроники (ТУСУР). - Томск : Эль Контент, 2014. - 122 с. : табл., ил. - Библиогр.: с. 100-103. - ISBN 978-5-4332-0185-9 ; - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=480463>

2. Лужнова, Н.В. Маркетинговые коммуникации : учебное пособие / Н.В. Лужнова ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Оренбургский Государственный

5.2. Дополнительная литература

1. Брескина, Н.В. Основы делопроизводства : учебное пособие / Н.В. Брескина ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Северо-Кавказский федеральный университет». - Ставрополь : СКФУ, 2015. - 123 с. : ил. - Библиогр.: с. 118-119. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=457881>
2. Горфинкель, В. Я. Коммуникации и корпоративное управление : учебное пособие / В. Я. Горфинкель, В. С. Торопцов, В. А. Швандар. – Москва : Юнити-Дана, 2017. – 129 с. : ил., табл., схем. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=685424>

5.3. Лицензионное программное обеспечение

1. Microsoft Windows 10 Pro
2. Microsoft Office 2007

5.4. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. Компьютерные информационно-правовые системы «Консультант» <http://www.consultant.ru>, «Гарант» <http://www.garant.ru>.
2. Официальный интернет-портал правовой информации <http://pravo.gov.ru>.
3. ЭБС «Университетская библиотека онлайн» <https://biblioclub.ru/index.php>
4. Научная электронная библиотека <http://www.elibrary.ru>
5. Федеральный образовательный портал «Экономика. Социология. Менеджмент» <http://ecsocman.hse.ru>
6. Административно-управленческий портал <http://www.aup.ru/>

6. Материально-техническое обеспечение дисциплины

1. Лекционная аудитория, аудитория для групповых и индивидуальных консультаций, оснащенная комплектом мебели для учебного процесса, учебной доской, персональным компьютером, плазменной панелью.
2. Аудитория для проведения практических и семинарских занятий, текущего контроля и промежуточной аттестации, оснащенная комплектом мебели для учебного процесса, учебной доской, персональным компьютером, плазменной панелью.
3. Аудитория для самостоятельной работы студентов, оснащенная комплектом мебели для учебного процесса, учебной доской, персональными компьютерами с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета.

7. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины

7.1. Методические рекомендации преподавателю

Данный раздел настоящей рабочей программы предназначен для начинающих преподавателей и специалистов-практиков, не имеющих опыта преподавательской работы.

Дисциплина «Организационные коммуникации» является дисциплиной, формирующей у обучающихся частично компетенцию ПК-3. В условиях конструирования образовательных систем на принципах компетентностного подхода произошло концептуальное изменение роли преподавателя, который, наряду с традиционной ролью носителя знаний, выполняет функцию организатора научно-поисковой работы обучающегося, консультанта в процедурах выбора, обработки и интерпретации информации, необходимой для практического действия и дальнейшего развития, что должно обязательно учитываться

при проведении лекционных и практических занятий по дисциплине «Организационные коммуникации».

Преподавание теоретического (лекционного) материала по дисциплине «Организационные коммуникации» осуществляется на основе междисциплинарной интеграции и четких междисциплинарных связей в рамках образовательной программы и учебного плана по направлению 38.03.02 Менеджмент.

Подробное содержание отдельных разделов дисциплины «Организационные коммуникации» рассматривается в п.5 рабочей программы.

Методика определения итогового семестрового рейтинга обучающегося по дисциплине «Организационные коммуникации» представлена в составе ФОС по дисциплине в п 8 рабочей программы.

Примерные варианты тестовых заданий для текущего контроля и перечень вопросов к зачету по дисциплине также представлены в п 8 рабочей программы.

Перечень основной и дополнительной литературы и нормативных документов, необходимых в ходе преподавания дисциплины «Организационные коммуникации», приведен в п.8 настоящей рабочей программы. Преподавателю следует ориентировать обучающихся на использование при подготовке к промежуточной аттестации оригинальной версии нормативных документов, действующих в настоящее время.

7.2. Методические указания обучающимся

Получение углубленных знаний по дисциплине достигается за счет активной самостоятельной работы обучающихся. Выделяемые часы целесообразно использовать для знакомства с учебной и научной литературой по проблемам дисциплины, анализа научных концепций.

В рамках дисциплины предусмотрены различные формы контроля уровня достижения обучающимися заявленных индикаторов освоения компетенций. Форма текущего контроля – активная работа на практических занятиях, тестирование. Формой промежуточного контроля по данной дисциплине является зачет, в ходе которого оценивается уровень достижения обучающимися заявленных индикаторов освоения компетенций.

Методические указания по освоению дисциплины.

Лекционные занятия проводятся в соответствии с содержанием настоящей рабочей программы и представляют собой изложение теоретических основ дисциплины.

Посещение лекционных занятий является обязательным.

Конспектирование лекционного материала допускается как письменным, так и компьютерным способом.

Регулярное повторение материала конспектов лекций по каждому разделу в рамках подготовки к текущим формам аттестации по дисциплине является одним из важнейших видов самостоятельной работы студента в течение семестра, необходимой для качественной подготовки к промежуточной аттестации по дисциплине.

Проведение практических занятий по дисциплине «Организационные коммуникации» осуществляется в следующих формах:

- анализ правовой базы, регламентирующей деятельность организаций различных организационно-правовых форм;
- опрос по материалам, рассмотренным на лекциях и изученным самостоятельно по рекомендованной литературе;
- решение типовых расчетных задач по темам;
- анализ и обсуждение практических ситуаций по темам.

Посещение практических занятий и активное участие в них является обязательным.

Подготовка к практическим занятиям обязательно включает в себя изучение конспектов лекционного материала и рекомендованной литературы для адекватного понимания условия и способа решения заданий, запланированных преподавателем на конкретное практическое занятие.

Методические указания по выполнению различных форм внеаудиторной самостоятельной работы

Изучение основной и дополнительной литературы, а также нормативно-правовых документов по дисциплине проводится на регулярной основе в разрезе каждого раздела в соответствии с приведенными в п.5 рабочей программы рекомендациями для подготовки к промежуточной аттестации по дисциплине «Организационные коммуникации». Список основной и дополнительной литературы и обязательных к изучению нормативно-правовых документов по дисциплине приведен в п.7 настоящей рабочей программы. Следует отдавать предпочтение изучению нормативных документов по соответствующим разделам дисциплины по сравнению с их адаптированной интерпретацией в учебной литературе.

Решение задач в разрезе разделов дисциплины «Организационные коммуникации» является самостоятельной работой обучающегося в форме домашнего задания в случаях недостатка аудиторного времени на практических занятиях для решения всех задач, запланированных преподавателем, проводящим практические занятия по дисциплине.

Методические указания по подготовке к промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация по дисциплине «Организационные коммуникации» проходит в форме зачета. Примерный перечень вопросов к зачету по дисциплине «Организационные коммуникации» и критерии оценки ответа обучающегося на зачете для целей оценки достижения заявленных индикаторов сформированности компетенций приведены в составе ФОС по дисциплине в п 8 рабочей программы.

Обучающийся допускается к промежуточной аттестации по дисциплине независимо от результатов текущего контроля.

8. Фонд оценочных средств по дисциплине

8.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения дисциплины. Формы контроля формирования компетенций

Код и наименование компетенций	Индикаторы достижения компетенции	Форма контроля	Этапы формирования (разделы дисциплины)
ПК-3 Способен администрировать и контролировать систему стимулирования труда в организации	ИПК-3.1 Администрирует и оптимизирует кадровый процесс в организации	Промежуточный контроль: экзамен Текущий контроль: опрос на практических занятиях; тестирование	Темы 1-6

8.2. Показатели и критерии оценивания компетенций при изучении дисциплины, описание шкал оценивания

8.2.1 Критерии оценки ответа на экзамене

(формирование компетенции ПК-3., индикаторы ИПК-3.1.)

«5» (отлично): обучающийся демонстрирует системные теоретические знания, практические навыки, владеет терминами, делает аргументированные выводы и обобщения, приводит примеры, показывает свободное владение монологической речью и способность быстро реагировать на уточняющие вопросы.

«4» (хорошо): обучающийся демонстрирует прочные теоретические знания, практические навыки, владеет терминами, делает аргументированные выводы и обобщения, приводит примеры, показывает свободное владение монологической речью, но при этом

делает несущественные ошибки, которые быстро исправляет самостоятельно или при незначительной коррекции преподавателем.

«3» (удовлетворительно): обучающийся демонстрирует неглубокие теоретические знания, проявляет слабо сформированные навыки анализа явлений и процессов, недостаточное умение делать аргументированные выводы и приводить примеры, показывает не достаточно свободное владение монологической речью, терминами, логичностью и последовательностью изложения, делает ошибки, которые может исправить только при коррекции преподавателем.

«2» (неудовлетворительно): обучающийся демонстрирует незнание теоретических основ предмета, отсутствие практических навыков, не умеет делать аргументированные выводы и приводить примеры, показывает слабое владение монологической речью, не владеет терминами, проявляет отсутствие логичности и последовательности изложения, делает ошибки, которые не может исправить даже при коррекции преподавателем, отказывается отвечать на дополнительные вопросы.

8.2.2 Критерии оценки работы обучающегося на практических занятиях

(формирование компетенции ПК-3., индикаторы ИПК-3.1.)

«5» (отлично): выполнены все практические задания, предусмотренные практическими занятиями, обучающийся четко и без ошибок ответил на все контрольные вопросы, активно работал на практических занятиях.

«4» (хорошо): выполнены все практические задания, предусмотренные практическими занятиями, обучающийся с корректирующими замечаниями преподавателя ответил на все контрольные вопросы, достаточно активно работал на практических занятиях.

«3» (удовлетворительно): выполнены все практические задания, предусмотренные практическими занятиями с замечаниями преподавателя; обучающийся ответил на все контрольные вопросы с замечаниями.

«2» (неудовлетворительно): обучающийся не выполнил или выполнил неправильно практические задания, предусмотренные практическими занятиями; обучающийся ответил на контрольные вопросы с ошибками или не ответил на контрольные вопросы.

8.2.3. Критерии оценки тестирования

(формирование компетенции ПК-3., индикаторы ИПК-3.1.)

Тестирование оценивается в соответствии с процентом правильных ответов, данных обучающимся на вопросы теста.

Стандартная шкала соответствия результатов тестирования выставяемой балльной оценке:

- «отлично» - свыше 85% правильных ответов;
- «хорошо» - от 70,1% до 85% правильных ответов;
- «удовлетворительно» - от 55,1% до 70% правильных ответов;
- от 0 до 55% правильных ответов – «неудовлетворительно»

«5» (отлично): тестируемый демонстрирует системные теоретические знания, владеет терминами и обладает способностью быстро реагировать на вопросы теста.

«4» (хорошо): тестируемый в целом демонстрирует системные теоретические знания, владеет большинством терминов и обладает способностью быстро реагировать на вопросы теста.

«3» (удовлетворительно): системные теоретические знания у тестируемого отсутствуют, он владеет некоторыми терминами и на вопросы теста реагирует достаточно медленно.

«2» (неудовлетворительно): системные теоретические знания у тестируемого отсутствуют, терминологией он не владеет и на вопросы теста реагирует медленно.

8.2.4. Итоговое соответствие балльной шкалы оценок и уровней сформированности компетенций по дисциплине:

Уровень сформированности компетенции	Оценка	Пояснение
Высокий	«5» (отлично)	теоретическое содержание и практические навыки по дисциплине освоены полностью; все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены на высоком уровне; компетенции сформированы
Средний	«4» (хорошо)	теоретическое содержание и практические навыки по дисциплине освоены полностью; все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены с незначительными замечаниями; компетенции в целом сформированы
Удовлетворительный	«3» (удовлетворительно)	теоретическое содержание и практические навыки по дисциплине освоены частично, но пробелы не носят существенного характера; большинство предусмотренных программой обучения учебных задач выполнено, но в них имеются ошибки; компетенции сформированы частично
Неудовлетворительный	«2» (неудовлетворительно)	теоретическое содержание и практические навыки по дисциплине не освоены; большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий либо не выполнено, либо содержит грубые ошибки; дополнительная самостоятельная работа над материалом не приводит к какому-либо значимому повышению качества выполнения учебных заданий; компетенции не сформированы

8.3. Методические материалы (типовые контрольные задания), определяющие результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения

Контрольные задания, применяемые в рамках текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине, носят универсальный характер и предусматривают возможность комплексной оценки всего набора заявленных по данной дисциплине индикаторов сформированности компетенций.

8.3.1. Текущий контроль (работа на практических занятиях)

(формирование компетенции ПК-3., индикаторы ИПК-3.1.)

Примеры заданий для практических занятий

Задание 1. Составьте глоссарий на тему «Организационные коммуникации: базовые понятия», состоящий не менее чем из 20 терминов.

Задание 2. Разработайте проект информационного письма-предложения потенциальным спонсорам конкретного проекта (устава) фирмы. Текст письма должен содержать обращение, суть предложения, информацию об организаторах и их компетентности, потенциальных

партнерах, об отношении властей, степени участия СМИ, дополнительных выгодах, контактные данные.

Задание 3. Проанализируйте в контексте коммуникативных процессов систему электронной почты. В какой степени она соответствует коммуникативному процессу? Какие барьеры могут возникнуть при пользовании электронной почтой?

Задание 4. Спланируйте информационную кампанию для любого предприятия по плану: краткое описание предприятия; основная проблема предприятия (для чего необходимо проведение информационной кампании); что будет получено от информационной кампании (прогноз); цель информационной кампании; задачи информационной кампании; аудитории кампании; описание хода проекта; описание используемых в информационной кампании средств; предполагаемый бюджет.

8.3.2. Текущий контроль (тестирование)

(формирование компетенции ПК-3., индикаторы ИПК-3.1.)

Примеры тестовых заданий

1. Коммуникативный процесс — это:
 - А) процесс обмена информацией
 - Б) обмен информацией между двумя или более людьми, целью которого является обеспечение понимания передаваемой и получаемой информации
 - В) обратная связь при функционировании информации
2. Лучшим механизмом обратной связи, позволяющим верхним слоям оценить эффективность этих коммуникации и функционирование организации в целом, являются:
 - А) внешние коммуникации
 - Б) нисходящие коммуникации
 - В) восходящие коммуникации
3. К внутренней среде организации относятся:
 - А) цели, задачи, структура
 - Б) технологии, люди
 - В) результаты деятельности
4. К внешней среде организации относятся:
 - А) потребители, поставщики
 - Б) госорганы, состояние экономики
 - В) вводимые ресурсы
5. Коммуникации в организации — это:
 - А) передача информации
 - Б) двусторонний процесс обмена информацией
 - В) информированность
6. Средствами коммуникации являются выработанные в данной культуре различные знаковые системы, такие как:
 - А) культура
 - Б) язык
 - В) устная и письменная речь
7. Эффективными можно считать коммуникационные процессы, в которых:
 - А) сообщение закодировано и декодировано
 - Б) отправлено сообщение
 - В) отправитель и получатель поняли и разделили исходную идею, что подтвердилось реакцией получателя
8. На всех этапах коммуникационного процесса могут существовать:
 - А) барьеры
 - Б) помехи
 - В) обратная связь
9. Главная мотивирующая причина этих коммуникаций состоит в необходимости управлять поведением и направлять работников, стоящих на более низких уровнях:
 - А) внешние коммуникации
 - Б) нисходящие коммуникации
 - В) восходящие коммуникации

10. К внутренней среде организации относятся:
А) технологии
Б) люди
В) нет верного ответа
11. К внешней среде организации относятся:
А) научно-технический прогресс
Б) политические факторы
В) результаты деятельности
12. Процесс обмена информацией в организации осуществляется:
А) посредством коммуникаций
Б) через информационные системы
В) через информационные потоки
13. Формами управленческого общения являются:
А) субординация
Б) служебно-товарищеская форма
В) дружеская форма
14. Средствами, используемыми для коммуникаций, являются:
А) циркуляры, документация
Б) дискуссии, видеозаписи
В) газетные статьи
15. Установление и поддержание коммуникаций в организационной среде в целях обеспечения благоприятного поведения среды в отношении организации — это:
А) реклама
Б) PR
В) продвижение продаж.

8.3.3. Промежуточный контроль (вопросы к экзамену) (формирование компетенции ПК-3., индикаторы ИПК-3.1.)

Примерные вопросы к экзамену

1. Определение коммуникации.
2. Место организационных коммуникаций в общественном устройстве.
3. Источники деловой информации, их достоинства и недостатки.
4. Субъекты ответственности в организационных коммуникациях.
5. Организация как коммуникативный субъект.
6. Организация как инициатор коммуникативного процесса.
7. Коммуникационные проблемы организации.
8. Коммуникационные ресурсы организации.
9. Состав и назначение элементов организационных коммуникаций.
10. Свойства средств коммуникации.
11. Возможности современных информационных систем.
12. Вертикальные каналы формальных организационных коммуникаций.
13. Горизонтальные каналы формальных организационных коммуникаций.
14. Документооборот в организации.
15. Диагностика каналов организационных коммуникаций.
16. Коммуникационные барьеры.
17. Виды коммуникационных сетей.
18. Методика построения и анализа коммуникационной сети.
19. Виды внешних коммуникаций.
20. Специфика внешних коммуникаций, определяемая внешним субъектом коммуникации.
21. Определение понятия «внешние коммуникации». Структура внешних коммуникаций в организации в зависимости от типа и отраслевой принадлежности организации.
22. Интегрированные маркетинговые коммуникации.

23. Методика формирования коммуникативных стратегических целей.
24. Разделы стратегического коммуникативного плана.
25. Коммуникативный стиль
26. Управление коммуникациями в организациях различного типа.
27. Связи коммерческой организации с государственными органами.
28. Взаимодействие коммерческой организации с некоммерческими организациями.
29. Взаимодействие коммерческой организации с партнерами.
30. Взаимодействие коммерческой организации с конкурентами.
31. Отношения коммерческих организаций с частными лицами.
32. Внутренние коммуникации организации.
33. Понятие «внутренние коммуникации».
34. Цели коммуникационного взаимодействия внутри организации.
35. Формальная структура и нормативные коммуникационные каналы внутри организации.
36. Понятие «управленческая информация» и ее структура.
37. Документация в организациях различного типа и ее классификация.
38. Документированная информация и ее свойства. Отличительные качества документов. Свойства документированной информации.
39. Подготовка (составление) текста управленческого документа.
40. Этапы подготовки к разработке программы совершенствования организационных коммуникаций.