

**Белорусский государственный университет**

**УТВЕРЖДАЮ**

Директор Института журналистики

\_\_\_\_\_ С.В. Дубовик

21.09.2012

(дата утверждения)

Регистрационный № УД-К-081/р.

**ТЕОРИЯ И МЕТОДИКА КОММУНИКАЦИОННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

**Учебная программа (рабочий вариант)**

для направления специальности

1-23 01 07-01 Информация и коммуникация (технологии коммуникации)

Факультет журналистики

Кафедра технологий коммуникации

Курс (курсы) \_\_\_\_3,4\_\_\_\_

Семестр (семестры) \_\_6,7\_\_\_\_

Лекции \_\_26\_\_\_\_  
(количество часов)

Экзамен \_\_\_\_\_6,7\_\_\_\_\_  
(семестр)

Практические (семинарские)  
занятия \_\_\_\_\_28\_\_\_\_\_  
(количество часов)

Зачет \_\_\_\_\_  
(семестр)

КСР \_\_\_\_6\_\_\_\_\_  
(количество часов)

Всего аудиторных часов  
по дисциплине \_\_\_\_\_60\_\_\_\_\_  
(количество часов)

Всего часов  
по дисциплине \_\_\_\_\_158\_\_\_\_\_  
(количество часов)

Форма получения высшего  
образования очная

Составила И.В. Сидорская, кандидат философских наук, доцент

\_\_\_\_\_  
(И.О.Фамилия, степень, звание)

2012 г.

Учебная программа составлена на основе типовой учебной программы «Теория и методика коммуникационной деятельности», утвержд. 02.11.2011, регистрационный № ТД-Е 390 /тип.

Рассмотрена и рекомендована к утверждению в качестве рабочего варианта на заседании кафедры технологий коммуникации Белорусского государственного университета

29.08.2012 г.      Протокол № 1  
(дата)

Заведующий кафедрой  
\_\_\_\_\_ И. В. Сидорская  
(подпись)

Одобрена и рекомендована к утверждению Учебно-методической комиссией Института журналистики

11.09.2012 г.      Протокол № 1  
(дата)

Председатель  
\_\_\_\_\_ О. М. Самусевич  
(подпись)

## ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Учебная дисциплина «Теория и методика коммуникационной деятельности» предназначена для реализации на первой ступени высшего образования.

Типовая учебная программа дисциплины разработана в соответствии с требованиями образовательного стандарта и типового учебного плана по направлению специальности 1-23 01 07-01 «Информация и коммуникация (технологии коммуникации)».

«Теория и методика коммуникационной деятельности» является базовой дисциплиной направления специальности. Ее особенность заключается в междисциплинарном подходе: дисциплина основывается на научных знаниях из области теории коммуникации и теории журналистики, менеджмента и маркетинга, психологии творчества и общения, теории массовой коммуникации и др. В связи с этим преподавание данной дисциплины правомерно предложить *в виде системы трех взаимосвязанных разделов*. Первый из них посвящен современным технологиям воздействия в процессе массовой и межличностной коммуникации, второй – комплексу маркетинговых коммуникаций организации с внешней средой, третий – системе внутренней коммуникации в различных типах современной организации.

*Целью* учебной дисциплины «Теория и методика коммуникационной деятельности» (раздел 3) является комплексное освоение студентами основных теоретических представлений о системе коммуникации в различных типах организаций и методик оптимизации коммуникационных процессов в них для достижения общеорганизационных целей.

*Задачи дисциплины:*

- составить у студентов целостное, системное представление о закономерностях и особенностях оптимизации коммуникации в различных типах организаций;
- сформировать у студентов базовые навыки для разработки комплексного исследования системы коммуникации в организации;
- развить способности студентов к плодотворному профессиональному и деловому общению в различных типах современных организаций.

*Используемые методы и (или) технологии обучения.* При изучении данной дисциплины следует широко применять активные и проблемные лекции, а также такие интерактивные технологии обучения, как мозговой штурм, case-study, тематическая дискуссия, дебаты, работа в малых группах, выступление с презентацией и др.

*Требования к организации самостоятельной работы.* Самостоятельная работа студентов является основным способом охвата учебного материала по дисциплине «Теория и методика коммуникационной деятельности» в свободное от обязательных учебных занятий время. Цель самостоятельной работы студентов – содействие усвоению в полном объеме содержания учебной дисциплины через систематизацию, планирование и контроль собственной деятельности. С учетом содержания, цели и задач дисциплины целесообразно осуществлять такие виды самостоятельной работы, как самостоятельная ра-

бота, которая обеспечивает подготовку к аудиторным занятиям, и самостоятельная работа при подготовке к экзамену по дисциплине.

*Методическая организация дисциплины.* На изучение дисциплины «Теория и методика коммуникационной деятельности» (модуль 3) в соответствии с типовым учебным планом по направлению специальности 1-23 01 07-01 «Информация и коммуникация (технологии коммуникации)» отводится 158 часов, из них 60 – аудиторных. Распределение аудиторного времени по видам занятий: 26 часов – лекции, 28 – семинары, 6 часов – контролируемая самостоятельная работа. Форма отчетности – экзамен.

В первом семестре на изучение дисциплины «Теория и методика коммуникационной деятельности» отводится 84 часа, из них 34 – аудиторных. Распределение аудиторного времени по видам занятий: 14 часов – на лекции, 20 часов – на семинарские занятия, включая контроль самостоятельной работы.

Во втором семестре на изучение дисциплины «Теория и методика коммуникационной деятельности» отводится 74 часов, из них 26 – аудиторных. Распределение аудиторного времени по видам занятий: 12 часов – на лекции, 14 часов – на семинарские занятия, включая контроль самостоятельной работы.

## РАЗДЕЛ 3. ТЕОРИЯ И МЕТОДИКА КОММУНИКАЦИОННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ВНУТРИ СОВРЕМЕННОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

№ п/п	Наименование разделов, тем	Количество часов*			Самост. работа
		Аудиторные			
		Лекции	Практич., семинар.	КСР	
1.	Природа и специфика коммуникации в организациях. Типология организаций	4	4	2	16
2.	Развитие представлений о коммуникации в рамках эволюции организационной теории	4	2		6
3.	Коммуникация организации с внешней средой	2	2		6
4.	Информация в организационной коммуникации	2	4		12
5.	Взаимовлияние организационной структуры и поведения членов организации в процессе коммуникации	2	4	2	10
6.	Коммуникационный климат внутри организации	2	2		10
7.	Коммуникация на предприятии, фирме (на примере японского менеджмента)	2	4		10
8.	Возникновение и развитие коммуникационных сетей	2	2		8
9.	Нововведения в организации как коммуникационный процесс	4	2		8
10.	Оптимизация внутриорганизационной коммуникации. Стратегии преодоления коммуникационных барьеров в организации	2	2	2	12
	<b>Всего:</b>	<b>26</b>	<b>2828</b>	<b>62</b>	<b>98</b>

### СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОГО МАТЕРИАЛА

#### **Тема 1. Природа и специфика коммуникации в организациях. Типология организаций**

*Предмет коммуникации в организациях:* в широком смысле – коммуникационные потребности организации, в узком – взаимовлияние структуры организации и ее коммуникационных потоков. *Науки, изучающие организацию, их специфика:* теория организаций, социология организаций, психология организаций, организационное поведение.

*Роль коммуникации в организации.* Коммуникация как функция управления организацией. Основные направления деятельности специалиста по внутриорганизационной коммуникации.

*Общая теория организаций.* Организации как социальные технологии, координирующие людей, капитал и культурные ресурсы. *Понятие организации* как устойчивой системы совместно работающих индивидов на основе иерархии рангов и разделения труда для достижения общих целей. Историческая и культурная обусловленность классических определений организаций (Ч. Барнард, М. Вебер и др.). Современные теории коммуникативной природы

организаций (Ф. Томкинс, У. Реддинг и др.).

*Структура организаций.* Внутренняя среда организации, внешняя среда организации. Проблема границы организации; среда прямого воздействия; среда косвенного воздействия; схема внешней среды организации. Параметры организационной структуры: сложность, формализация, централизация. Идеальные типы организационных структур. Бюрократия и ее анализ (М. Вебер): разделение труда, иерархия, формальные правила, обезличенность.

*Типологии организаций:* по типу организационной структуры (механистические, органические); по взаимодействию с человеком (корпоративные, индивидуалистические), по степени интеграции и контроля (основанные на монопольной власти, бюрократические, проектные, основанные на индивидуальной деятельности); по типу корпоративной культуры (реагирующие, отзывчивые, активные, высокоэффективные); по отношению к прибыли (коммерческие, некоммерческие); по размеру (крупные, средние, мелкие). Харизматическая организация; тоталитарная организация. Традиционное и современное представление о бюрократии и бюрократической организации. Современная организация, ее специфика. Разновидности современной организации: эдхократическая, многомерная, партисипативная, предпринимательская, сетевая, виртуальная. Особенности коммуникации в современной организации.

*Цель и иерархия как сущностные свойства организации.* Градация целей по содержанию: цели-задания, цели-ориентации и цели системы. Возможные способы их согласования; проблема социализации целей-заданий. Градация целей с точки зрения временной перспективы. Ситуация противоречия между базисными и стратегическими целями как потенциальный источник организационного кризиса.

*Иерархия в организационном строении* как система трех видов отношений – инструментального (централизация), человеческого (субординация) и административно-правового (власть). Специфика каждого вида отношений.

## **Тема 2. Развитие представлений о коммуникации в рамках эволюции организационной теории**

*Теория «научного управления» Ф. Тейлора.* Изучение Тейлором процесса труда; тейлоризм как метод организации производства, отрицающий значение неэкономических стимулов и влияние неформальных трудовых отношений. Коммуникация как информирование рабочего о производственном задании и контроль его выполнения.

Изучение А. Файолем препятствий на пути коммуникационных потоков, создаваемых организационной структурой. «Мостик Файоля» как специальный коммуникационный канал. Различие между «линейными» и «штабными» функциями в коммуникационном процессе.

*Предпосылки становления школы «человеческих отношений»:* практическая неэффективность теории «научного управления» и изменения в составе рабочей силы в промышленности. Первый этап хотторнских экспериментов, показавших, что не существует прямой связи между изменением условий труда и уровнем производительности. «Хотторнский эффект» в управлении: склонность людей к отклоняющемуся от нормы поведению, когда они понимают, что являются объектом эксперимента.

*Сущность хотторнских экспериментов:* выявление роли неформальных групповых взаимоотношений в мотивации рабочих к труду как признание важности неформальных межличностных взаимоотношений в ситуациях, ранее считавшихся строго формальными.

*Теория «человеческих отношений»:* взаимоотношения работников как определяющий фактор производственной деятельности. Концепция «социального человека». Понятия «удовлетворенность работой» и «моральное воздействие». Коммуникации в организации как наиболее существенная ее характеристика. Требования Ч. Барнарда к коммуникационным каналам организации.

*Организация в теории «социальных систем»* как система взаимосвязанных элементов, чье согласованное функционирование рассматривается в качестве ключевого фактора достижения максимальной эффективности. Общая теория систем как теоретическая база школы «социальных систем». Открытые и закрытые системы. Достижение системой состояния устойчивого равновесия. Значение внешней среды для достижения организационных целей. Роль коммуникации в организации по внесению согласованности, обеспечению слаженного функционирования всех частей организации. Переработка информации как основная функция любой организации.

Сравнение концепций трех школ организационного поведения по вопросу о роли коммуникации в организации. Критерии сравнения: важность коммуникации; цель коммуникации; направление коммуникационных потоков; основные проблемы коммуникации.

Современные теории коммуникативной природы организаций (Ф. Томпкинс, У. Реддинг, К. Уэйк, Л. Патнэм, С. Дитз и др.). 10 постулатов У. Реддинга. Идеи о коммуникативном конструировании организаций (Ф. Томпкинс).

### **Тема 3. Коммуникация организации с внешней средой**

*Организация как открытая система.* Определение границ организации по критерию коммуникационных потоков. Открытые и закрытые системы. Причины изучения организаций как закрытых систем.

*Внешняя среда организации.* Неопределенность внешней среды организации как число альтернативных способов проявления некоторых событий с учетом относительной вероятности реализации каждой альтернативы. *Оценка уровня неопределенности внешней среды организации,* образованного за счет различных сочетаний ее сложности и изменчивости. *Рекомендации по связи уровня неопределенности внешней среды со структурой организации.* «Космополиты» как работники организации, придающие системе открытость. Связь организации с внешней средой через входы и выходы. Обеспечивающие и сигнальные входы и выходы.

*Маркетинг как коммуникация организации с внешней средой.* Сущность маркетинга. Эволюция концепций маркетинга. Маркетинг и маркетинговые коммуникации. Подготовка и проведение маркетингового исследования. Отдел маркетинга в организации: его структура, функции, формы деятельности.

### **Тема 4. Информация в организационной коммуникации**

Полисемантическая природа понятия информации. *Социальная информация.* Кри-

терии классификации видов социальной информации: сфера циркуляции; степень организованности; необходимость и степень переработки; цель, для достижения которой информация применяется, и сфера ее применения; направление движения; границы циркуляции информации.

Информационная деятельность и ее виды.

*Движение информации в организациях:* горизонтальное направление; восходящее направление; нисходящее направление. Эффективность коммуникационных каналов организации. *Информационная дисфункция* как любое отклонение от заданных параметров скорости и адекватности прохождения информации по коммуникационным каналам организации. Проявления информационной дисфункции: искажения, потери информации, производство значительного количества избыточной информации. *Причины возникновения информационной дисфункции:* каналные и информационные. Склонность вертикального канала, передающего информацию снизу вверх, исказить ее в определенном направлении.

*Способы преодоления информационной дисфункции:* действие самой организационной структуры; выпрямление связей, достигаемое посредством уменьшения уровней управления и устранения чувства социальной дистанции между руководством и сотрудниками; учет специфики передачи сложной устной и письменной информации; обучение персонала навыкам эффективной коммуникации.

## **Тема 5. Взаимовлияние организационной структуры и поведения членов организации в процессе коммуникации**

*Формальная и неформальная коммуникации в организации, их взаимосвязь.* Роли членов организации в неформальной коммуникации: «сторож», «лидер мнений», «космополит», «связной», «мостик».

*Формальные средства внутриорганизационной коммуникации.* Собrania и совещания. Внутренняя (корпоративная) газета как некоммерческое периодическое издание, которое выпускается организацией для поддержания контакта со своими сотрудниками. «Газета в газете» как возможность группировки материала для определенного сегмента целевой аудитории. Иные средства внутриорганизационной коммуникации: фирменный журнал организации; управленческие публикации, ежегодный отчет для занятых, справочник сотрудника.

*Неформальная коммуникация в организации.* Слухи как сообщение и как разновидность коммуникации. Характерные особенности слухов. Проблема идентификации источника слухов. *Борьба со слухами* через прямые официальные заявления.

*Влияние коммуникационного поведения на организационную структуру:* «плантационная система» размещения работников. Преимущества «плантационной системы».

## **Тема 6. Коммуникационный климат внутри организации**

Факторы роста значимости внутриорганизационной коммуникации. *Принципы современной коммуникации с занятыми:* наличие «обратной связи»; сокращение социальной дистанции между занятыми и менеджерами; приоритет

внутренних коммуникаций перед внешними; правдивость и постоянство коммуникации; ясность; создание «чувства семьи».

*Понятие организационного климата.* Основные теории социально-психологической подструктуры организации: оппозиция теории Х и теории У; четырехполюсная оппозиция теории Ликерта; оппозиция японского и американского подходов к организации менеджмента. Структура и интенсивность коммуникаций как характеристика организационного климата. Способы улучшения организационного климата.

*Понятие коммуникационного климата организации.* Элементы, характеризующие коммуникационный климат: качественная специфика коммуникации между руководителями и подчиненными.

### **Тема 7. Коммуникация на предприятии, фирме (на примере японского менеджмента)**

Развитие негативных тенденций в современной организации. Японский вариант менеджмента, направленный на минимизацию негативных тенденций.

Организация коммуникации в японской компании в соответствии с основным принципом управления «Организация – единая семья».

Принципы, цели и процедуры коммуникации во время переговоров японской фирмы с партнерами.

### **Тема 8. Возникновение и развитие коммуникационных сетей**

*Сетевой подход к организациям.* Понятие коммуникационной сети организации. Классификация коммуникационных сетей: сеть полной системы; сеть группы, личностная сеть. Радиальные и взаимосвязанные личностные сети. Закон «силы слабых связей»: информационная сила коммуникационных взаимосвязей между двумя индивидами обратно пропорциональна близости социального статуса между источником и получателем информации.

*Экспериментальное изучение сетей малых групп:* влияние структуры группы на эффективность коммуникационного поведения, влияние положения индивида в структуре группы на его поведение и удовлетворенность работой. Условия экспериментов. Исследуемые параметры. Структура коммуникационных взаимодействий: «круг», «штурвал», «цепь» и «сильно связанный граф». Взаимосвязь коммуникационных структур и исследуемых параметров. Выводы, полученные в результате экспериментов. Недостатки экспериментального изучения сетей малых групп.

*Социометрический метод анализа коммуникационных сетей* для выявления структуры коммуникации в системе. Процедура сбора данных. Этапы анализа. Оценка адекватности формальной организационной структуры системе коммуникаций. Выявление «изолянтов». Выработка рекомендаций.

### **Тема 9. Нововведения в организации как коммуникационный процесс**

*Нововведение в организации* как идея, метод или объект, воспринимаемые в качестве новых соответствующим субъектом освоения. Нововведения 1-го и 2-го типов.

*Восприимчивость к нововведению* как время освоения нововведения данным субъектом по сравнению с другими: для единственного нововведения и для нескольких нововведений.

*Специфика нововведения как процесса:* является одной из возможных реакций организации на воздействие внешней среды; проходит ряд стадий; является многоцелевым процессом, подверженным возвратам и изменениям; одним из лучших показателей результативности нововведения является изменение эффективности функционирования организации в целом.

*Стадии процесса нововведения:* инициирование, внедрение.

*Группы факторов, влияющие на характер и направленность инновационного процесса:* 1) информированность о нововведениях; 2) внешняя подконтрольность; 3) резервные ресурсы; 4) организационная структура. Воздействие различных структурных характеристик организации на нововведение как процесс на различных его этапах.

*Проблема информирования о предстоящем нововведении.* Информационно-коммуникационные барьеры на пути реализации нововведений. Необходимость коллективного решения о нововведении. Программа эффективной коммуникации в процессе реализации нововведений.

### **Тема 10. Оптимизация внутриорганизационной коммуникации. Стратегии преодоления коммуникационных барьеров в организации**

*Оптимизация внутриорганизационной коммуникации* как приведение системы коммуникации в состояние, наиболее способствующее достижению общеорганизационных целей. Стратегия и тактика оптимизации внутриорганизационной коммуникации.

*Коммуникационные барьеры:* понятие и подходы к изучению. Типологии барьеров. Соотношение этапов обмена информацией и трудностей, возникающих в процессе коммуникации.

Структурные барьеры. Межличностные барьеры. Технические барьеры. *Основные способы преодоления коммуникационных барьеров.*

### Учебно-методическая карта

Номер раздела, темы, занятия	Название раздела, темы, занятия; перечень изучаемых вопросов	Количество аудиторных часов				Материальное обеспечение занятия (наглядные, методические пособия и др.)	Литература	Формы контроля знаний
		лекции	практические (семинарские) занятия	лабораторные занятия	контролируемая самостоятельная работа студента			
1	2	3	4	5	6	7	8	9
<b>1</b>	<b>Природа и специфика коммуникации в организациях. Типология организаций (10 час.)</b>	<b>4</b>	<b>4</b>		<b>2</b>			
1.1	Предмет коммуникации в организациях. Науки, изучающие организацию, их специфика. Роль коммуникации в организации. Коммуникация как функция управления организацией. Основные направления деятельности специалиста по внутриорганизационной коммуникации. Общая теория организаций. Понятие организации. Историческая и культурная обусловленность классических определений организаций (Ч. Барнард, М. Вебер и др.). Современные теории коммуникативной природы организаций (Ф. Томкинс, У. Реддинг и др.)	2				«Коммуникация в организациях»: учеб. пособие	[1] [2] [3] [4] [5] [6] [7] [8] [9] [10] [11] [12] [22] [25] [26]	
1.2	Структура организаций. Внутренняя среда организации, внешняя среда организации. Проблема границы организации; среда прямого воздействия; среда косвенного воздействия; схема внешней среды организации. Параметры организационной структуры: сложность, формализация, централизация. Идеальные типы организационных структур. Бюрократия и ее анализ (М. Вебер). <i>Типологии организаций</i> : по типу организационной структуры; по взаимодействию с человеком, по степени интеграции и контроля; по типу корпоративной культуры;		4		2		[1] [2] [3] [4] [5] [6] [7] [8] [9] [10] [11] [12] [22] [25] [26] [30] [31] [33] [35] [36] [38]	обсуждение, подготовка рефератов, письменная контрольная работа

	по размеру. Традиционное и современное представление о бюрократии и бюрократической организации. Современная организация, ее специфика. Разновидности современной организации: эдхократическая, многомерная, партисипативная, предпринимательская, сетевая, виртуальная. Особенности коммуникации в современной организации							
1.3	Цель и иерархия как сущностные свойства организации. Градация целей по содержанию: цели-задания, цели-ориентации и цели системы. Возможные способы их согласования; проблема социализации целей-заданий. Градация целей с точки зрения временной перспективы. Ситуация противоречия между базисными и стратегическими целями как потенциальный источник организационного кризиса. <i>Иерархия в организационном строении</i> как система трех видов отношений – инструментального, человеческого и административно-правового	2				«Коммуникация в организациях»: учеб. пособие	[6] [9] [10] [26] [27]	
<b>2.</b>	<b>Развитие представлений о коммуникации в рамках эволюции организационной теории (6 час.)</b>	<b>4</b>	<b>2</b>					
2.1	<i>Теория «научного управления» Ф. Тейлора.</i> Изучение Тейлором процесса труда; тейлоризм как метод организации производства. Коммуникация как информирование рабочего о производственном задании и контроль за его выполнением. Изучение А. Файоля препятствий на пути коммуникационных потоков, создаваемых организационной структурой. «Мостик Файоля» как специальный коммуникационный канал. Различие между «линейными» и «штабными» функциями в коммуникационном процессе	2				«Коммуникация в организациях»: учеб. пособие	[2] [3] [7] [8] [9] [10] [11] [17] [23] [25] [35] [36]	
2.2	<i>Предпосылки становления школы «человеческих отношений».</i> Первый этап хотторнских эксперимен-	2				«Коммуникация в органи-	[2] [3] [7] [8] [9] [10]	

	<p>тов. <i>«Хотторнский эффект» в управлении</i>: склонность людей к отклоняющемуся от нормы поведению, когда они понимают, что являются объектом эксперимента. <i>Сущность хотторнских экспериментов</i>: выявление роли неформальных групповых взаимоотношений в мотивации рабочих к труду как признание важности неформальных межличностных взаимоотношений в ситуациях, ранее считавшихся строго формальными.</p> <p><i>Теория «человеческих отношений»</i>: взаимоотношения работников как определяющий фактор производственной деятельности. Концепция «социального человека». Понятия «удовлетворенность работой» и «моральное воздействие». Коммуникации в организации как наиболее существенная ее характеристика. Требования Ч. Барнарда к коммуникационным каналам организации.</p> <p><i>Организация в теории «социальных систем»</i>. Общая теория систем как теоретическая база школы «социальных систем». Открытые и закрытые системы. Достижение системой состояния устойчивого равновесия. Значение внешней среды для достижения организационных целей. Роль коммуникации в организации по внесению согласованности, обеспечению слаженного функционирования всех частей организации. Переработка информации как основная функция любой организации</p>				<p>зациях» : учеб. пособие</p>	<p>[11] [12] [17] [23] [25] [26] [30] [33] [40]</p>	
2.3	<p>Сравнение концепций трех школ организационного поведения по вопросу о роли коммуникации в организации. Критерии сравнения: важность коммуникации; цель коммуникации; направление коммуникационных потоков; основные проблемы коммуникации.</p> <p>Современные теории коммуникативной природы организаций (Ф. Томпкинс, У. Реддинг, К. Уэйк, Л.</p>	2			<p>«Коммуникация в организациях» : учеб. пособие</p>	<p>[1] [2] [3] [5] [6] [7] [8] [9] [10] [11] [12] [17] [23] [25] [30]</p>	<p>опрос, работа в малых группах, подготовка рефератов</p>

	Патнэм, С. Дитз и др.). 10 постулатов У. Реддинга. Идеи о коммуникативном конституировании организаций (Ф. Томпкинс)							
<b>3</b>	<b>Коммуникация организации с внешней средой (4 час.)</b>	<b>2</b>	<b>2</b>					
3.1	<i>Организация как открытая система.</i> Определение границ организации по критерию коммуникационных потоков. Открытые и закрытые системы. Причины изучения организаций как закрытых систем. <i>Внешняя среда организации.</i> Неопределенность внешней среды организации. <i>Оценка уровня неопределенности внешней среды организации,</i> образованного за счет различных сочетаний ее сложности и изменчивости. <i>Рекомендации по связи уровня неопределенности внешней среды со структурой организации.</i> «Космополиты» как работники организации, придающие системе открытость. Связь организации с внешней средой через входы и выходы	2				«Коммуникация в организациях»: учеб. пособие	[1] [3] [8] [9] [30] [36] [38]	
3.2	<i>Маркетинг как коммуникация организации с внешней средой.</i> Сущность маркетинга. Эволюция концепций маркетинга. Маркетинг и маркетинговые коммуникации. Подготовка и проведение маркетингового исследования. Отдел маркетинга в организации: его структура, функции, формы деятельности		2				[6] [10] [11] [12] [17] [20] [25] [33]	опрос, групповая дискуссия
<b>4.</b>	<b>Информация в организационной коммуникации (6 час.)</b>	<b>2</b>	<b>4</b>					
4.1	<i>Социальная информация.</i> Критерии классификации видов социальной информации: сфера циркуляции; степень организованности; необходимость и степень переработки; цель, для достижения которой информация применяется, и сфера ее применения; направление движения; границы циркуляции информации. <i>Движение информации в организациях:</i> горизон-	2	2			«Коммуникация в организациях»: учеб. пособие	[8] [9] [11] [15] [21] [27] [36] [40]	письменный опрос

	<p>тальное направление; восходящее направление; нисходящее направление. Эффективность коммуникационных каналов организации. <i>Информационная дисфункция</i> как любое отклонение от заданных параметров скорости и адекватности прохождения информации по коммуникационным каналам организации. Проявления информационной дисфункции: искажения, потери информации, производство значительного количества избыточной информации. <i>Причины возникновения информационной дисфункции</i>: каналные и информационные</p>							
4.2	<p><i>Способы преодоления информационной дисфункции</i>: действие самой организационной структуры; выпрямление связей, достигаемое посредством уменьшения уровней управления и устранения чувства социальной дистанции между руководством и сотрудниками; учет специфики передачи сложной устной и письменной информации; обучение персонала навыкам эффективной коммуникации</p>		2			«Коммуникация в организациях»: учеб. пособие	[8] [9] [11] [13] [14] [15] [21] [23] [27] [36] [40]	работа в малых группах, презентации, тренинг
<b>5</b>	<b>Взаимовлияние организационной структуры и поведения членов организации в процессе коммуникации (8 час.)</b>	<b>2</b>	<b>4</b>		<b>2</b>			
5.1	<p><i>Формальная и неформальная коммуникации в организации</i>, их взаимосвязь. Роли членов организации в неформальной коммуникации: «сторож», «лидер мнений», «космополит», «связной», «мостик». <i>Формальные средства внутриорганизационной коммуникации</i>. Собрания и совещания. Внутренняя (корпоративная) газета как некоммерческое периодическое издание, которое выпускается организацией для поддержания контакта со своими сотрудниками. «Газета в газете» как возможность группировки материала для определенного сегмента целевой аудитории. Иные средства внутриоргани-</p>	2	2			«Коммуникация в организациях»: учеб. пособие	[1] [2] [3] [5] [7] [8] [9] [10] [11] [12] [17] [20] [26] [27] [29] [31] [33] [34] [36] [40]	подготовка рефератов, анализ case-study

	зационной коммуникации: фирменный журнал организации; управленческие публикации, ежегодный отчет для занятых, справочник сотрудника							
5.2	<i>Неформальная коммуникация в организации. Слухи как сообщение и как разновидность коммуникации. Характерные особенности слухов. Проблема идентификации источника слухов. Борьба со слухами через прямые официальные заявления. Влияние коммуникационного поведения на организационную структуру: «плантационная система» размещения работников. Преимущества «плантационной системы»</i>		2		2	«Коммуникация в организациях»: учеб. пособие	[1] [2] [3] [5] [7] [8] [9] [16] [17] [19] [21] [25] [28] [29] [33] [34] [39] [40]	письменный опрос, анализ case-study
<b>6.</b>	<b>Коммуникационный климат внутри организации (4 час.)</b>	<b>2</b>	<b>2</b>					
6.1	Факторы роста значимости внутриорганизационной коммуникации. <i>Принципы современной коммуникации с занятыми. Понятие организационного климата. Основные теории социально-психологической подструктуры организации: оппозиция теории Х и теории У; четырехполюсная оппозиция теории Ликерта; оппозиция японского и американского подходов к организации менеджмента. Структура и интенсивность коммуникаций как характеристика организационного климата. Способы улучшения организационного климата. Понятие коммуникационного климата организации. Элементы, характеризующие коммуникационный климат: качественная специфика коммуникации между руководителями и подчиненными</i>	2	2			«Коммуникация в организациях»: учеб. пособие	[2] [3] [4] [5] [8] [9] [10] [16] [17] [19] [21] [23] [40]	групповое обсуждение, опрос, подготовка рефератов
<b>7.</b>	<b>Коммуникация на предприятии, фирме (на примере японского менеджмента) (6 час.)</b>	<b>2</b>	<b>4</b>					
7.1	Развитие негативных тенденций в современной организации. Японский вариант менеджмента, направленный на минимизацию негативных тенден-	2	2			«Коммуникация в организациях»: учеб.	[1] [4] [5] [9] [11] [16] [17]	подготовка рефератов, дискуссия

	ций. Организация коммуникации в японской компании в соответствии с основным принципом управления «Организация – единая семья»					пособие	[24] [26]	
7.2	Принципы, цели и процедуры коммуникации во время переговоров японской фирмы с партнерами		2				[4] [11] [28] [29]	ролевая игра, обсуждение в малых группах
<b>8.</b>	<b>Возникновение и развитие коммуникационных сетей (4 час.)</b>	<b>2</b>	<b>2</b>					
8.1	<i>Понятие коммуникационной сети организации как структурированной группы, занимающей промежуточное положение между индивидом и организацией. Классификация коммуникационных сетей: сеть полной системы; сеть группы, личностная сеть. Радиальные и взаимосвязанные личностные сети. Закон «силы слабых связей». Экспериментальное изучение сетей малых групп: влияние структуры группы на эффективность коммуникационного поведения, влияние положения индивида в структуре группы на его поведение и удовлетворенность работой. Условия экспериментов. Исследуемые параметры. Структура коммуникационных взаимодействий: «круг», «штурвал», «цепь» и «сильно связанный граф». Взаимосвязь коммуникационных структур и исследуемых параметров. Выводы, полученные в результате экспериментов. Недостатки экспериментального изучения сетей малых групп</i>	2				«Коммуникация в организациях»: учеб. пособие	[3] [5] [10] [21] [30] [37] [38]	
8.2	<i>Социометрический метод анализа коммуникационных сетей для выявления структуры коммуникации в системе. Процедура сбора данных. Этапы анализа. Оценка адекватности формальной организационной структуры системе коммуникаций. Выявление «изолянтов». Выработка рекомендаций</i>		2			«Коммуникация в организациях»: учеб. пособие	[3] [5] [10] [21] [30] [37] [38]	подготовка рефератов, опрос, обсуждение
<b>9.</b>	<b>Нововведения в организации как коммуника-</b>	<b>4</b>	<b>2</b>					

	<b>ционный процесс (6 час.)</b>							
9.1	<i>Понятие нововведения в организации. Нововведения 1-го и 2-го типов. Восприимчивость к нововведению. Специфика нововведения как процесса. Стадии процесса нововведения: инициирование, внедрение</i>	2				«Коммуникация в организациях»: учеб. пособие	[8] [9] [12] [14] [19] [22] [30]	
9.2	<i>Группы факторов, влияющие на характер и направленность инновационного процесса. Воздействие различных структурных характеристик организации на нововведение как процесс на различных его этапах. Проблема информирования о предстоящем нововведении. Информационно-коммуникационные барьеры на пути реализации нововведений. Необходимость коллективного решения о нововведении. Программа эффективной коммуникации в процессе реализации нововведений</i>	2	2			«Коммуникация в организациях»: учеб. пособие	[8] [9] [12] [14] [19] [22] [30]	опрос, групповая дискуссия
<b>10.</b>	<b>Оптимизация внутриорганизационной коммуникации. Стратегии преодоления коммуникационных барьеров в организации (6 час.)</b>	<b>2</b>	<b>2</b>		<b>2</b>			
10.1	<i>Оптимизация внутриорганизационной коммуникации как приведение системы коммуникации в состояние, наиболее способствующее достижению общеорганизационных целей. Стратегия и тактика оптимизации внутриорганизационной коммуникации</i>	2	2				[5] [7] [11] [16] [17] [19] [21] [25] [28] [29] [32] [34] [40]	подготовка рефератов, презентация проектов
10.2	<i>Коммуникационные барьеры: понятие и подходы к изучению. Типологии барьеров. Соотношение этапов обмена информацией и трудностей, возникающих в процессе коммуникации. Структурные барьеры. Межличностные барьеры. Технические барьеры. Основные способы преодоления коммуникационных барьеров</i>				2		[5] [7] [11] [16] [17] [19] [21] [25] [28] [29] [32] [34] [40]	итоговый опрос, письменная работа

## ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

### Перечень рекомендуемых средств диагностики результатов учебной деятельности

В перечень средств диагностики результатов учебной деятельности по дисциплине «Теория коммуникации» входят:

- самостоятельные письменные работы;
- индивидуальные задания и тематические доклады;
- оценка активности студентов во время анализа кейсов, групповых обсуждений, тематических дискуссий;
- опрос.

### ЛИТЕРАТУРА

#### Основная:

1. *Гибсон, Дж.* Организации: поведение, структура, процессы : Учебник для вузов / Дж. Л. Гибсон, Дж. Иванцевич, Дж. Х. Доннелли-мл. – М., 2000.
2. *Горфинкель, В. Я.* Коммуникации и корпоративное управление / В. Я. Горфинкель, В. С. Топорцов, В. А. Швандар. – М., 2005.
3. *Кросс, Р.* Невидимая сила социальных связей. Как на самом деле работают организации / Р. Кросс, Э. Паркер. – М., 2006.
4. *Лафта, Дж. К.* Теория организации : учебное пособие / Дж. К. Лафта. – М., 2006.
5. *Лютенс, Ф.* Организационное поведение / Ф. Лютенс. – М., 1999.
6. *Мильнер, Б. З.* Теория организаций : Учебник / Б. З. Мильнер. – М., 2006.
7. *Мюллер, А. П.* Организационная коммуникация: структуры и практики / пер. с англ. // А. П. Мюллер, А. Кизер. – Харьков, 2005.
8. *Роджерс, Э.* Коммуникации в организациях: пер. с англ. / Э. Роджерс, Р. Агарвала-Роджерс. – М., 1980.
9. *Сидорская, И. В.* Коммуникация в организациях: учебн. пособие для студентов специальности Е 23 01 07-02 «Информация и коммуникация» / И. В. Сидорская. – Минск, 2002.
10. *Щербина, В. В.* Социальные теории организации : Словарь / В. В. Щербина. – М., 2000.

#### Дополнительная:

11. *Арджирис, К.* Организационное научение / К. Арджирис. – М., 2004.
12. *Акофф, Р.* Планирование будущего корпорации / Р. Акофф. – М., 1985.
13. *Атватер, И.* Я вас слушаю... Советы руководителю, как правильно слушать собеседника / И. Атватер. – М., 1988.
14. *Бовин, А. А.* Управление инновациями в организациях : учеб. пособие / А. А. Бовин. – М., 2006.
15. *Борисова, Е. А.* Эффективные коммуникации в бизнесе / Е. А. Борисова. – СПб., 2005.

16. *Гринберг, Д.* Организационное поведение: от теории к практике / Д. Гринберг. – М., 2004.
17. *Зельдович, Б. З.* Организационное поведение : учеб. пособие / Б. З. Зельдович. – М., 2008.
18. *Карпова, Ю. А.* Введение в социологию инноватики : учеб. пособие / Ю. А. Карпова. – СПб., 2004.
19. *Кверк, Б.* Создавая связи. Внутрикорпоративные коммуникации и бизнес-стратегии / Б. Кверк. – М., 2006.
20. *Кинан, К.* Проведение собраний и совещаний / К. Кинан. – М., 2007.
21. *Корпоративный менеджмент постиндустриального общества / С. П. Крюков [и др. ] ; общ. ред. С. Д. Бодрунова.* – СПб., 2005.
22. *Купчинова, Т. В.* Менеджмент инноваций : учеб.-метод. комплекс для студ. отделения информации и коммуникации фак. философии и социальных наук / Т. В. Купчинова. – Минск, 2009.
23. *Латфуллин, Г. Р.* Теория организации : Учебник / Г. Р. Латфуллин, А. В. Райченко. – СПб., 2003.
24. *Маркова, О. Ю.* Гендерные аспекты внутриорганизационных коммуникаций / О. Ю. Маркова // Актуальные проблемы теории коммуникации : сб. науч. трудов. – СПб., 2004. – С. 299-313.
25. *Минцберг, Г.* Структура в кулаке. Создание эффективной организации / Г. Минцберг. – СПб., 2001.
26. *Пригожин, А. И.* Современная социология организаций : Учебник / А. И. Пригожин. – М., 1995.
27. *Пригожин, А. И.* Качество целей / А. И. Пригожин // Общественные науки и современность. – 2010. – N 1. – С. 114-125.
28. *Регнет, Э.* Конфликты в организациях: формы, функции и способы преодоления : [пер. с нем.] / Э. Регнет. – Харьков, 2005.
29. *Роббинз, С. П.* Основы организационного поведения / С. Роббинз. – СПб., 2006.
30. *Сивуха, С.* Личные сети минчан / С. Сивуха // Минчане в начале XXI века: социальный портрет. – Минск, 2006. – С.125-135.
31. *Сивуха, С.* Социальный капитал менеджера / С. Сивуха // Психологическая подготовка управленческих кадров / Под ред. В.М Козубовского, Г.М. Кучинского. – Минск, 2006. – С.71-88.
32. *Сидорская, И. В.* Проблема информационной дисфункции во внутриорганизационной коммуникации / И. В. Сидорская // Феномен коммуникации в социально-гуманитарном знании и образовании: материалы междунар. науч.-практ. конф. – Минск, 2002. – С. 147-149.
33. *Сидорская, И.* Слухи в организации: понятие и способы управления / И. Сидорская // Отдел кадров. – 2006. – № 7. – С. 134-136.
34. *Снетков, В. М.* Психология коммуникации в организациях / В. М. Снетков. – М., 2002.
35. *Тейлор, Ф.* Научная организация труда / Ф. Тейлор // Управление – это наука и искусство: А. Файоль, Г. Эмерсон, Ф. Тейлор, Г. Форд. – М., 1992. С. 224-305.
36. *Файоль, А.* Общее и промышленное управление / А. Файоль // Управление – это наука и искусство: А. Файоль, Г. Эмерсон, Ф. Тейлор, Г. Форд. – М., 1992. С. 9-84.

37. *Холл, Р. Х.* Организации: структуры, процессы, результаты / Р. Х. Холл. – СПб., 2001.
38. *Чураков, А. Н.* Анализ социальных сетей / А. Н. Чураков // Соц. исследования. – 2001. – № 1. – С. 109-121.
39. *Шекшня, С. В.* Управление персоналом современной организации: учеб.-практ. пособие / С. В. Шекшня. – М., 2002.
40. *Шермерорн, Дж.* Организационное поведение / Дж. Шермерорн, Дж. Хант, Р. Осборн. – СПб., 2006.

## ПРИМЕРНЫЙ ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ К ЭКЗАМЕНУ

1. Коммуникация в организациях как научная дисциплина, ее предмет и основные задачи.
2. Понятие и сущность организации.
3. Организация как целевая система.
4. Организация как иерархическая система.
5. Механистический (иерархический) тип организационной структуры, его преимущества и недостатки.
6. Органический тип организационной структуры, его преимущества и недостатки.
7. Проблема типологии организаций.
8. Традиционные и современные представления о бюрократии и бюрократической организации.
9. Современная организация, ее специфика и основные разновидности.
10. Сетевая и виртуальная организации: сравнительный анализ.
11. Сущность тейлоризма как метода организации производства.
12. Образ организации и роль организационной коммуникации в школе «научного управления».
13. Понятие «хотторнского эффекта» в исследовании организаций.
14. Хотторнские эксперименты и их значение для выявления роли неформальных групповых контактов.
15. Концепция «социального человека» и роль организационной коммуникации в школе «человеческих отношений».
16. Школа «социальных систем» и общая теория систем.
17. Организация как открытая система в школе «социальных систем».
18. Сравнение концепций трех школ организационного поведения о роли коммуникации в организации.
19. Организация как открытая система. Определение границ организации.
20. Неопределенность внешней среды организации и ее оценка.
21. Эволюция концепций маркетинга. Маркетинг и маркетинговые коммуникации.
22. Подготовка и проведение маркетингового исследования.
23. Отдел маркетинга в организации: его структура, функции, формы деятельности.
24. Феномен социальной информации. Виды социальной информации.
25. Движение информации в организациях.
26. Понятие информационной дисфункции и основные причины ее возникновения.
27. Способы преодоления информационной дисфункции.
28. Роли членов организации в организационной коммуникации.
29. Формальные средства внутриорганизационной коммуникации.
30. Соборания и совещания в организационной коммуникации.

31. Слухи в организационной коммуникации. Стратегия борьбы со слухами.
32. Влияние коммуникационного поведения на организационную структуру: «офис без стен».
33. Понятие организационного климата и основные подходы к его анализу.
34. Сравнительный анализ японского и американского подходов к организации менеджмента.
35. Понятие коммуникационного климата организации и элементы, его характеризующие.
36. Принципы современной коммуникации с персоналом.
37. Понятие коммуникационных сетей и их классификация.
38. Специфика личностной коммуникационной сети. Закон «силы слабых связей».
39. Экспериментальное изучение сетей малых групп.
40. Социометрическое изучение сетей малых групп.
41. Социальный капитал организации в исследованиях социальных сетей.
42. Нововведение в организации и его основные стадии.
43. Факторы, влияющие на характер и направленность инновационного процесса.
44. Проблема информирования о предстоящем нововведении.
45. Организация коммуникации в японской компании в соответствии с основным принципом управления «Фирма – единая семья».
46. Принципы, цели и процедуры коммуникации во время переговоров японской фирмы с партнерами.
47. Система формальной коммуникации в организациях, ее специфика и основные элементы.
48. Система неформальной коммуникации в организациях, ее специфика и основные элементы.
49. Стратегии преодоления коммуникационных барьеров в организациях.
50. Оптимизация коммуникации внутри организации.

**ПРОТОКОЛ  
СОГЛАСОВАНИЯ УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ ПО ИЗУЧАЕМОЙ  
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ С ДРУГИМИ ДИСЦИПЛИНАМИ СПЕ-  
ЦИАЛЬНОСТИ**

Название дисциплины, с которой требуется согласование	Название кафедры	Предложения об изменениях в содержании учебной программы по изучаемой учебной дисциплине	Решение, принятое кафедрой, разработавшей учебную программу (с указанием даты и номера протокола)*
Основы информационно-коммуникационной деятельности	Технологий коммуникации		
Экономика и менеджмент коммуникации	Социологии журналистики		
Д/с «PR внутри организации»	Технологий коммуникации		

\* При наличии предложений об изменениях в содержании учебной программы по изучаемой учебной дисциплине

**ДОПОЛНЕНИЯ И ИЗМЕНЕНИЯ  
К УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЕ ПО ИЗУЧАЕМОЙ УЧЕБНОЙ ДИСЦИП-  
ЛИНЕ НА \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ УЧЕБНЫЙ ГОД**

№ п/п	Дополнения и изменения	Основание

Учебная программа пересмотрена и одобрена на заседании кафедры технологий коммуникации (протокол № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.)

Заведующий кафедрой  
к. филос. н., доцент \_\_\_\_\_ И.В. Сидорская  
(подпись)

УТВЕРЖДАЮ  
Директор Института журналистики  
к. фил. н., доцент \_\_\_\_\_ С.В. Дубовик  
(подпись)