

**МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ**  
**УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**  
**«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ТРАНСПОРТА»**  
**(РУТ (МИИТ))**



Рабочая программа дисциплины (модуля),  
как компонент образовательной программы  
высшего образования - программы бакалавриата  
по направлению подготовки  
38.03.02 Менеджмент,  
утвержденной первым проректором РУТ (МИИТ)  
Тимониным В.С.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

**Бизнес-коммуникации**

Направление подготовки: 38.03.02 Менеджмент

Направленность (профиль): Управление человеческими ресурсами

Форма обучения: Очная

Рабочая программа дисциплины (модуля) в виде  
электронного документа выгружена из единой  
корпоративной информационной системы управления  
университетом и соответствует оригиналу

Простая электронная подпись, выданная РУТ (МИИТ)  
ID подписи: 11244  
Подписал: заведующий кафедрой Епишкин Илья  
Анатольевич  
Дата: 23.03.2024

## 1. Общие сведения о дисциплине (модуле).

Целью освоения учебной дисциплины является получение знаний в сфере эффективных коммуникаций и, в частности, их планированию на основе системных знаний в области теории коммуникации.

Основными задачами дисциплины являются:

- усвоение сведений о сущности деловых коммуникаций, основных понятиях, нормах и принципах;
- овладение знаниями о практической реализации норм и ценностей делового общения в деловых отношениях;
- приобретение способности ориентироваться в деловых ситуациях, возникающих в ходе бизнес-коммуникаций;
- усвоение норм нравственных отношений между коллегами, между сотрудниками и клиентами в процессе бизнес-коммуникаций;
- усвоение требований делового этикета применительно к различным ситуациям в деловом общении.

## 2. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю).

Перечень формируемых результатов освоения образовательной программы (компетенций) в результате обучения по дисциплине (модулю):

**ПК-1** - Способен осуществлять деятельность по обеспечению персоналом, в том числе планирование, поиск, отбор и подбор персонала, а также администрирование процессов и документооборота обеспечения персоналом.

Обучение по дисциплине (модулю) предполагает, что по его результатам обучающийся будет:

**Знать:**

основы теории коммуникации как социально-психологического взаимодействия

**Уметь:**

применять основные правила межличностного общения в повседневном

**Владеть:**

практическими навыками эффективной коммуникации для достижения целей организации

## 3. Объем дисциплины (модуля).

### 3.1. Общая трудоемкость дисциплины (модуля).

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 4 з.е. (144 академических часа(ов)).

3.2. Объем дисциплины (модуля) в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении учебных занятий:

Тип учебных занятий	Количество часов	
	Всего	Семестр 1
Контактная работа при проведении учебных занятий (всего):	60	60
В том числе:		
Занятия лекционного типа	30	30
Занятия семинарского типа	30	30

3.3. Объем дисциплины (модуля) в форме самостоятельной работы обучающихся, а также в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении промежуточной аттестации составляет 84 академических часа (ов).

3.4. При обучении по индивидуальному учебному плану, в том числе при ускоренном обучении, объем дисциплины (модуля) может быть реализован полностью в форме самостоятельной работы обучающихся, а также в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении промежуточной аттестации.

## 4. Содержание дисциплины (модуля).

### 4.1. Занятия лекционного типа.

№ п/п	Тематика лекционных занятий / краткое содержание
1	Сущность и понятие бизнес-коммуникаций.  1.1. Понятие коммуникации. Предмет дисциплины. Понятие «коммуникация». Деловые коммуникации как социально-психологическая проблема. Знание основных правил делового общения и практический успех в деловой деятельности. Деловое общение как наука и искусство. Теория межличностных отношений в трудовом коллективе. Речевой, этический, психологический аспекты деловых коммуникаций 1.2. Стили, модели и формы бизнес-коммуникаций. Познавательное, убеждающее, экспрессивное,

№ п/п	Тематика лекционных занятий / краткое содержание
	<p>суггестивное, ритуальное общение. Взаимосвязь делового общения и стиля руководства. Основные формы делового общения: деловая беседа, совещание, деловые переговоры, пресс-конференция. Подготовительные мероприятия к переговорному процессу. Порядок проведения переговорного процесса. Техника и тактика ведения деловых встреч и переговоров. Стили ведения переговоров. Подготовка к проведению и процесс делового совещания. Выбор стиля проведения совещания.</p> <p>1.3. Манипулирование в деловом общении. Способы воздействия на личность. Способы влияния на партнера в процессе общения. Типы манипуляторов и актуализаторов. Манипуляции и защита от них в деловом взаимодействии.</p>
2	<p><b>Психологические аспекты бизнес-коммуникаций</b></p> <p>2.1 Этика и этикет деловых коммуникаций. Необходимость соблюдения этических норм в деловом общении. Нравственные основы делового общения. Противоречивая сущность мотивации делового общения. Этические механизмы организации делового общения и этические нормы общения. Личность и общение.</p> <p>2.2 Психология деловых коммуникаций.</p> <p>Психологические аспекты делового общения. Психология и труд. Архетипы в деловой коммуникации. Вербальная и невербальная коммуникации. Интерактивная сторона общения. Перцептивная сторона общения. Рефлексия. Идентификация. Самоподача в общении. Первое впечатление. Длительное общение. Механизмы воздействия на окружающих в процессе общения.</p> <p>Психическая структура личности и деловые отношения. Интроверты и экстраверты в деловом общении. Холерики, сангвиники, флегматики и меланхолики в деловом общении. Психологические типы деловых собеседников и приемы общения с ними. Психологические механизмы защиты. Ролевое поведение в деловых отношениях.</p> <p>2.3 Конфликты в организации.</p> <p>Конфликты в деловых отношениях, их причины и разновидности. Основные понятия конфликтологии. Структура конфликта. Динамика конфликта. Стили поведения в конфликтных ситуациях: уклонение, приспособление, компромисс, соперничество, сотрудничество (сетка Томаса-Килмена). Предупреждение конфликтов.</p>
3	<p><b>Технология ведения переговоров.</b></p> <p>3.1 Деловые переговоры. Деловые беседы и совещания.</p> <p>Понятие деловых переговоров. Значение переговоров для предпринимательской деятельности. Определение целей и возможных результатов. Анализ интересов сторон. Формирование общего подхода. Процедурные вопросы. Организация и проведение переговоров. Методы и навыки ведения деловых переговоров. Этапы переговоров: первоначальный выбор позиции; поиск взаимоприемлемого решения; согласование позиций.</p> <p>3.2 Публичное выступление как вид деловой коммуникации.</p> <p>Сущность и компоненты публичного выступления. Характеристика публичной речи. Адаптация к аудитории публичного выступления. Подготовка к публичному выступлению. Виды публичных выступлений</p> <p>3.3 Спор, дискуссия, полемика в деловом общении.</p> <p>Спор, дискуссия, полемика, прения, дебаты, диспут: общее и различное в данных формах общения. Культура дискуссии, требования к поведению полемистов. Полемические приемы.</p>

#### 4.2. Занятия семинарского типа.

##### Практические занятия

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
1	Сущность и понятие бизнес-коммуникаций.

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
	1.1. Понятие коммуникации. Устный опрос. Подготовка к докладам и дискуссии.
2	1.2. Стили, модели и формы бизнес-коммуникаций. Упражнение "Собеседование". "Упражнение 14 зубочисток"
3	1.3 Манипулирование в деловом общении. Устный опрос. Кейс «Управление поведением сложных клиентов»
4	Психологические аспекты бизнес-коммуникаций  2.1 Этика и этикет деловых коммуникаций. Устный опрос. Упражнение «Оценка уровня этичности организации». Упражнение «Этика и стиль руководства»
5	2.2 Психология деловых коммуникаций. Тест для оценки владения невербальными средствами делового общения. Устный опрос.
6	2.3 Конфликты в организации. Упражнение «Оценка конфликтной ситуации». Кейс «Проблемы компании «Гранит»
7	Технология ведения переговоров.  3.1 Деловые переговоры. Деловые беседы и совещания. Упражнение "Нефтяные магнаты", упражнение "Игровые автоматы"
8	3.2 Публичное выступление как вид деловой коммуникации. Упражнение на развитие ораторского искусства «Дебаты». Упражнение для тренингов ораторского искусства «Связанные слова»
9	3.3 Спор, дискуссия, полемика в деловом общении. Устный опрос. Упражнение "Тактика ведения спора".

#### 4.3. Самостоятельная работа обучающихся.

№ п/п	Вид самостоятельной работы
1	Подготовка к практическому занятию по теме "Стили, модели и формы бизнес-коммуникаций". Подготовка докладов, материалов к участию в тематических дискуссиях.
2	Подготовка к практическому занятию по теме "Манипулирование в деловом общении". Подготовка докладов, материалов к участию в тематических дискуссиях. Найти примеры манипуляции в общении.
3	Подготовка к практическому занятию "Психология деловых коммуникаций". Изучить литературу по теме. Подготовка докладов, материалов к участию в тематических дискуссиях
4	Подготовка к практическому занятию "Деловые переговоры. Деловые беседы и совещания". Изучить литературу по теме. Подготовка докладов, материалов к участию в тематических дискуссиях.
5	Подготовка к практическому занятию "Спор, дискуссия, полемика в деловом общении". Изучить литературу по теме. Подготовка докладов, материалов к участию в тематических дискуссиях. Определите основные тактики ведения полемики.
6	Подготовка к промежуточной аттестации.

7	Подготовка к текущему контролю.
---	---------------------------------

5. Перечень изданий, которые рекомендуется использовать при освоении дисциплины (модуля).

№ п/п	Библиографическое описание	Место доступа
1	Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для академического бакалавриата Спивак, В. А. Москва : Издательство Юрайт , 2019	<a href="https://urait.ru/bcode/426318">https://urait.ru/bcode/426318</a>
2	Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов Жернакова, М. Б. Москва : Издательство Юрайт , 2021	<a href="https://urait.ru/bcode/468746">https://urait.ru/bcode/468746</a>
3	Деловые коммуникации, документооборот и делопроизводство : учебное пособие для вузов Кольшикина, Т. Б. Издательство Юрайт , 2020	<a href="https://urait.ru/bcode/452463">https://urait.ru/bcode/452463</a>

6. Перечень современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем, которые могут использоваться при освоении дисциплины (модуля).

Научно-техническая библиотека РУТ (МИИТ) (<http://library.miit.ru>) Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU ([www.elibrary.ru](http://www.elibrary.ru))

«ПСИ-ФАКТОР» - информационный ресурсный центр по научной и практической психологии (<https://psyfactor.org>)

Библиотека образовательной платформы «Юрайт» (<https://urait.ru/search?words=библиотека>)

7. Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства, необходимого для освоения дисциплины (модуля).

Компьютер преподавателя должен быть обеспечен стандартными лицензионными программными продуктами и обязательно программным продуктом MicrosoftOffice и доступом к сети Интернет.

8. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю).

Аудитория для занятий требуется специализированная аудитория с мультимедиа аппаратурой и персональным компьютером для преподавателя, подключённым к сети INTERNET.

9. Форма промежуточной аттестации:

Экзамен в 6 семестре.

10. Оценочные материалы.

Оценочные материалы, применяемые при проведении промежуточной аттестации, разрабатываются в соответствии с локальным нормативным актом РУТ (МИИТ).

Авторы:

заведующий кафедрой, доцент, к.н.  
кафедры «Экономика труда и  
управление человеческими  
ресурсами»

И.А. Епишкин

старший преподаватель кафедры  
«Экономика труда и управление  
человеческими ресурсами»

З.И. Ярлыкова

Согласовано:

Заведующий кафедрой ЭТиУЧР

И.А. Епишкин

Председатель учебно-методической  
комиссии

М.В. Ишханян