

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

Кафедра «Управление производством и кадровое обеспечение
 транспортного комплекса»

АННОТАЦИЯ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ

«Деловые коммуникации в управлении персоналом»

Направление подготовки:	<u>38.03.03 – Управление персоналом</u>
Профиль:	<u>Управление персоналом организации</u>
Квалификация выпускника:	<u>Бакалавр</u>
Форма обучения:	<u>очная</u>
Год начала подготовки	<u>2019</u>

1. Цели освоения учебной дисциплины

Целью учебной дисциплины «Деловые коммуникации в управлении персоналом» является развитие коммуникативной компетентности, способствующей установлению эффективных деловых связей в профессиональной деятельности; формирование знаний и умений, связанных с планированием и реализацией, управлением интегрированными коммуникациями в организациях, освоением и применением различных коммуникационных технологий с учетом сфер деятельности организации.

Задачами дисциплины являются:

1. Изучение теоретических основ, структуры и содержания процесса деловой коммуникации.
2. Обучение эффективным технологиям в области деловых коммуникаций для реализации их в процессе профессиональной деятельности.
3. Развитие навыков деловой коммуникации (написание деловых писем, проведение совещаний, презентаций, ведение деловой беседы, деловых переговоров и т.д.).
5. Формирование самостоятельного эффективного коммуникативного стиля, способности и навыков продуктивного делового поведения, реагирования и взаимодействия.

2. Место учебной дисциплины в структуре ОП ВО

Учебная дисциплина "Деловые коммуникации в управлении персоналом" относится к блоку 1 "Дисциплины (модули)" и входит в его базовую часть.

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

ПКО-1	Способность планировать и осуществлять деловые коммуникации: непосредственное общение, публичные выступления, ведение переговоров, проведение совещаний, вести деловую переписку и электронные коммуникации во всех формах)
УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

4. Общая трудоемкость дисциплины составляет

3 зачетные единицы (108 ак. ч.).

5. Образовательные технологии

Образовательные технологии предполагают использование мультимедийного оборудования.

6. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам)

Тема: 1. Деловые коммуникации как средство реализации управленческих функций. Деловые коммуникации как организация информационных потоков и как личностная компетенция. Влияние психологических процессов на эффективность взаимодействия в коммуникации (восприятие, формирование отношения, мотивация, установки на поведение). Что такое навык. Составляющие навыка эффективного делового общения.

Тема: 2. Структура общения

Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения). Модель процесса коммуникации. Специфика обмена информацией в процессе общения. Средства коммуникации. Речевые компоненты общения. Ориентировка в собеседнике, ситуации и невербальные компоненты общения.

Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения). Позиции участников, ситуация и стили взаимодействия.

Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения). Механизм взаимопонимания в процессе общения.

Содержание и эффекты межличностного восприятия. Межличностная аттракция.

Тема: 3. Имидж как источник представлений о партнере по общению.

Понятие имиджа. Средовой имидж. Габитарный имидж. Овеществленный имидж.

Вербальный имидж. Кинетический имидж.

Тема: 4. Механизмы автоматического влияния

Правило взаимного обмена. Обязательство и последовательность. Социальное доказательство. Правило благорасположения. Авторитет.

Манипуляции в общении.

Тема: 5. Установление контакта

Знакомство. Приветствие. Рукопожатие. Создание благоприятной атмосферы общения.

Подстройка под собеседника.

Тема: 5. Установление контакта

Решение заданий в тестовой форме

Тема: 6. Проведение деловой беседы

Подготовка к проведению деловой беседы. Начало беседы. Методы эффективного начала беседы.

Фаза передачи информации. Цели передачи информации. Основы передачи информации.

Техника постановки вопросов.

Умение слушать. Нереплексивное слушание. Рефлексивное слушание. Слушание с эмпатией.

Техника передачи информации. Наблюдение за реакцией собеседника. Трудности при передаче информации.

Нейтрализация замечаний собеседника. Цели и задачи. Причины возникновения замечаний. Наиболее распространенные виды замечаний. Техника нейтрализации замечаний.

Фаза аргументации. Цели аргументации. Теория аргументации. Техника аргументации.

Тактика аргументации.

Фаза принятия решений и завершения беседы. Задачи последней фазы беседы. Техника ускорения принятия решений. Тактика при принятии решений.

Тема: 7. Подготовка и проведение презентации

Типы презентаций. Планирование презентации. Работа с текстом. Использование визуальных вспомогательных средств и иллюстраций. Аудитория. Ошибки при

проведении презентации.

Тема: 8. Проведение собраний и совещаний

Типология собраний. Подготовка к проведению собраний и совещаний. Определение необходимости проведения совещания. Что дает совещание руководителю. Что дают совещания сотрудникам. Альтернативы проведению совещаний. Подготовка повестки дня и определение круга участников. Выбор времени проведения совещания. Выбор места проведения совещания.

Проведение собрания или совещания. Процедурные вопросы. Управление ходом собрания (совещания). Роль председателя собрания. Роль секретаря. Управление ходом дискуссии. Правила проведения дискуссии на совещании. Управление дискуссией в затруднительных и конфликтных ситуациях. Преодоления сопротивления оппозиции. Роли участников собрания, снижающие его эффективность. Борьба с манипуляциями.

Тема: 8. Проведение собраний и совещаний

Решение заданий в тестовой форме

Тема: 9. Телефонные переговоры

Умение принимать сообщения по телефону. Приемы избавления от ненужных звонков. Планирование телефонных звонков. Правила построения телефонного разговора.

Тема: 10. Публичное выступление

Подготовка к публичному выступлению. Этапы подготовки к публичному выступлению. Виды подготовки. Композиция публичного выступления. Планирование выступления. Составные элементы композиции. Методы изложения материала. Приемы привлечения внимания аудитории.

Взаимодействие с аудиторией. Контакт с аудиторией. Учет особенностей аудитории.

Тема: 11. Этикет и культура поведения делового человека

Деловой этикет. Правила этикета. Правила вербального этикета. Правила общения по телефону. Правила деловой переписки.

Зачет