

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
38.03.03 Управление персоналом,
утвержденной первым проректором РУТ (МИИТ)
Тимониным В.С.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Деловые коммуникации в управлении персоналом

Направление подготовки: 38.03.03 Управление персоналом

Направленность (профиль): Управление персоналом организации

Форма обучения: Очно-заочная

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: 84716
Подписал: заведующий кафедрой Письменная Анна
Борисовна
Дата: 01.06.2022

1. Общие сведения о дисциплине (модуле).

Целями освоения дисциплины (модуля) являются:

- изучение студентами основ теории бизнес коммуникаций.
- формирование у обучающегося компетенций в области общения по видам деятельности:

организационно-управленческой;

информационно-аналитической;

Задачами дисциплины (модуля) являются:

организационно-управленческая деятельность:

- проектирование межличностных, групповых и организационных коммуникаций;

информационно-аналитическая деятельность:

- сбор, обработка и анализ информации о факторах внутренней среды организации для принятия управленческих решений;

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю).

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

ОПК-1 - Способен применять знания (на промежуточном уровне) экономической, организационной, управленческой, социологической и психологической теорий, российского законодательства в части работы с персоналом при решении профессиональных задач;.

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

Знать:

основы психологической теории в части психологии общения

Уметь:

применять имеющиеся знания в области психологии общения в процессе делового общения

Владеть:

основными навыками общения (установление и поддержание контакта с собеседником, техниками активного слушания, техниками постановки вопросов, техниками аргументации)

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	Сем. №5
Контактная работа при проведении учебных занятий (всего):	48	48
В том числе:		
Занятия семинарского типа	48	48

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 96 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.

Не предусмотрено учебным планом

4.2. Занятия семинарского типа.

Практические занятия

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
1	Деловые коммуникации как средство реализации управленческих функций. Диагностика коммуникативных навыков студента
2	Презентации студентов с последующей дискуссией Руководство дискуссией Преодоление сопротивления оппозиции Роли участников собрания, препятствующие его эффективной работе
3	Структура общения Тренинг «Определение ведущей репрезентативной системы партнера»
4	Структура общения Тренинг «Эффективная коммуникация» (Часть 1)
5	Имидж как источник представлений о партнере по общению. Тренинг «Эффективная коммуникация» (Часть 2)
6	Механизмы автоматического влияния Оказание влияния и взаимодействие с партнером Тренинг «Навыков консультирования»
7	Установление контакта Тренинг «Эффективная коммуникация» (Часть 3)
8	Проведение деловой беседы Тренинг «Эффективная коммуникация» (Часть 4)
9	Проведение деловой беседы Ролевая игра «Предоставление и получение обратной связи по поведению»
10	Подготовка и проведение презентации Деловая игра «Разработка и проведение презентаций» с анализом видеозаписи
11	Проведение собраний и совещаний Тренинг «Модерация деловых совещаний»
12	Телефонные переговоры Тренинг «Эффективная коммуникация» (Часть 5)
13	Публичное выступление Ролевая игра «Подготовка и проведение публичного выступления»
14	Этикет и культура поведения делового человека Тренинг «Эффективная коммуникация» (Часть 6)
15	Презентации студентов с последующей дискуссией Коммуникативная функция руководителя Типы организационных коммуникаций Определение общения. Деловое и управленческое общение. Основные элементы общения. Общая схема общения. Модель коммуникативного процесса. Специфика обмена информацией в процессе общения. Коммуникативные барьеры. Средства коммуникации.
16	Презентации студентов с последующей дискуссией Ориентировка в собеседнике, ситуации и невербальные компоненты общения. Пространственные условия общения. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения). Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения): механизмы взаимопонимания в процессе общения. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения): содержание и эффекты межличностного восприятия. Ведущая репрезентативная система собеседника и методы ее выявления.

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
17	<p>Презентации студентов с последующей дискуссией</p> <p>Понимание мыслей собеседника по движению его глаз</p> <p>Механизмы автоматического влияния</p> <p>Правило взаимного обмена</p> <p>Методика «отказ-затем-отступление»</p> <p>Обязательство и последовательность</p> <p>Принцип социального доказательства</p> <p>Правило благорасположения</p>
18	<p>Презентации студентов с последующей дискуссией</p> <p>Правило авторитета</p> <p>Правило дефицита</p> <p>Фундаментальные эмоции и их мимическое проявление</p> <p>Признаки скрываемых эмоций</p> <p>Признаки фальсифицируемых эмоций</p> <p>Общее представление о языке телодвижений</p>
19	<p>Презентации студентов с последующей дискуссией</p> <p>Жесты, подчеркивающие доминирование</p> <p>Жесты, связанные с оценкой и принятием решения</p> <p>Жесты, отражающие ложь, сомнение, подозрительность</p> <p>Жесты, выражающие агрессивность и готовность</p> <p>Жесты самоконтроля, скуки и ожидания. Жесты оратора. Положения головы</p> <p>Жесты, демонстрирующие закрытость</p>
20	<p>Презентации студентов с последующей дискуссией</p> <p>Честность, открытость, доверие и расположение</p> <p>Жесты, отражающие напряженность, неуверенность, нервозность</p> <p>Влияние на окружающих с помощью различных положений корпуса тела</p> <p>Понятие имиджа. Средовой имидж. Методы искусственного повышения статуса</p> <p>Габитарный, овеществленный и кинетический имиджи</p> <p>Психологические аспекты деловой беседы</p> <p>Планирование и начало беседы</p>
21	<p>Презентации студентов с последующей дискуссией</p> <p>Фаза передачи информации</p> <p>Трудности при передаче информации и методы их преодоления</p> <p>Общая техника постановки вопросов. Наиболее распространенные ошибки.</p> <p>Открытые, закрытые, риторические, переломные, вопросы, вопросы для обдумывания.</p> <p>Информационные, контрольные, подтверждающие, ознакомительные, встречные, альтернативные, однополюсные вопросы.</p> <p>Провокационные, вступительные, заключающие, фокусирующие, заполняющие молчание вопросы.</p> <p>Вопросы, содержащие информацию.</p> <p>Проблемные, выражающие внимание, успокаивающие, направленные на установление контакта, направляющие, двухчастные вопросы.</p>
22	<p>Презентации студентов с последующей дискуссией</p> <p>Причины, по которым люди не слушают. Барьеры слушания.</p> <p>Стили слушания. Рефлексивное слушание.</p> <p>Стили слушания. Эмпатическое слушание.</p> <p>Стили слушания. Нерефлексивное слушание.</p> <p>Как надо и как не надо слушать.</p>
23	<p>Презентации студентов с последующей дискуссией</p> <p>Цели и задачи аргументации</p> <p>Тринадцать риторических методов аргументации</p>

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
	Уловки аргументации Тактика аргументирования
24	Презентации студентов с последующей дискуссией Причины замечаний Наиболее распространенные виды замечаний. Психология, тактика и подготовка к нейтрализации замечаний Техника нейтрализации замечаний. Принятие решений и завершение беседы
25	Презентации студентов с последующей дискуссией Типология собраний и совещаний Определение необходимости проведения собраний и совещаний Подготовка повестки дня совещания и выбор состава его участников Выбор времени и места проведения совещания Процедуры совещания Роль председателя и секретаря на совещании
26	Презентации студентов с последующей дискуссией Руководство дискуссией Преодоление сопротивления оппозиции Роли участников собрания, препятствующие его эффективной работе
27	Презентации студентов с последующей дискуссией Манипулирование собранием и способы борьбы с ним. Потеря самообладания. Скрытая повестка дня. Скрытое давление Манипулирование собранием и способы борьбы с ним. Ловушки и методы борьбы с ними Манипулирование собранием и способы борьбы с ним. Манипулирование информацией и методы борьбы с ним.
28	Презентации студентов с последующей дискуссией Манипулирование собранием и способы борьбы с ним. Обструкционизм. Политические интриги. Отсутствие на собрании в нужный момент.
29	Презентации студентов с последующей дискуссией Понятие презентации: определение, цели, предмет, типы. Планирование презентации: определение приоритетов, структура презентации. Планирование презентации: постановка.
30	Презентации студентов с последующей дискуссией Подготовка презентации: работа с текстом. Подготовка и использование наглядных пособий при проведении презентации Особенности проведения презентаций для разных аудиторий
31	Презентации студентов с последующей дискуссией Проведение презентаций: организационные вопросы. Речь: общая характеристика и виды речи Порождение и интерпретация речевых высказываний Язык как инструмент власти Метаязык
32	Презентации студентов с последующей дискуссией Теоретические основы консультирования: определение и основные составляющие консультирования. Теоретические основы консультирования: возможности использования, личные качества консультанта. Теоретические основы консультирования: стадии процесса консультирования Теоретические основы консультирования: навыки консультирования

4.3. Самостоятельная работа обучающихся.

№ п/п	Вид самостоятельной работы
1	Подготовка к практическим занятиям
2	Изучение материалов курса и интернет-ресурсов
3	Выполнение курсовой работы.
4	Подготовка к промежуточной аттестации.
5	Подготовка к текущему контролю.

4.4. Примерный перечень тем курсовых работ

«Подготовка и проведение презентации несуществующего товара или услуги»

1. Подготовка и проведение презентации таблеток абсолютной памяти
2. Подготовка и проведение презентации мантии-невидимки
3. Подготовка и проведение презентации ковра-самолета
4. Подготовка и проведение презентации скатерти-самобранки
5. Подготовка и проведение презентации машины времени
6. Подготовка и проведение презентации летающего автомобиля
7. Подготовка и проведение презентации волшебного браслета для чтения мыслей
8. Подготовка и проведение презентации волшебной палочки
9. Подготовка и проведение презентации супер мультиварки
10. Подготовка и проведение презентации таблеток, восстанавливающих остроту зрени-ния

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

№ п/п	Библиографическое описание	Место доступа
1	Деловые коммуникации Ратников В. П. [и др.] ; Под ред. Ратникова В.П. 229 с. Учебное пособие Юрайт , 2021	НТБ МИИТ
2	Деловые коммуникации Жернакова М. Б., Румянцева И. А. 296 с. Учебное пособие 2021	НТБ МИИТ
1	Деловые коммуникации: теория и практика Дзялошинский, М. А. Пильгун 223 с. Учебное пособие НТБ МИИТ , 2014	НТБ МИИТ
2	Деловой человек: основы культуры делового общения, этики и коммуникации Л.А. Карпов, О.В. Архангельская 470 с. Учебное пособие НТБ МИИТ , 2011	НТБ МИИТ

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

электронно-библиотечная система Научно-технической библиотеки МИИТ

<http://library.mii.ru/>

сайт ОАО «РЖД»

<http://rzd.ru/>

научно-электронная библиотека

<http://elibrary.ru/>

Поисковые системы

Yandex, Google, Mail

Электронные материалы курса, выдаваемые каждому студенту

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

Для проведения занятий лекционного типа требуется

Microsoft Windows, Microsoft Office

Для проведения семинарских занятий , групповых и индивидуальных консультаций, а так же проведения занятий в дистанционной форме обучения требуется

Microsoft Windows, Microsoft Office, Microsoft Teams

Для проведения занятий для самостоятельной работы требуется

Microsoft Windows, Microsoft Office

Для проведения занятий дистанционно

Microsoft Teams

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

Для проведения занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций требуется

Мультимедийное оборудование (проектор для вывода изображения на экран), интерактивная доска, акустическая система, персональный компьютер

Для проведения занятий для самостоятельной работы требуется

Персональные компьютеры ,телевизор,аудиосистема. Аудитория

оборудована выходом в сеть "Интернет" и электронную информационно-образовательную среду

9. Форма промежуточной аттестации:

Курсовая работа в 5 семестре.

Экзамен в 5 семестре.

10. Оценочные материалы.

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

Авторы:

Доцент, доцент, к.н. кафедры
«Управление производством и
кадровое обеспечение транспортного
комплекса»

В.В. Корсакова

Согласовано:

Заведующий кафедрой УПиКОТК
Председатель учебно-методической
комиссии

А.Б. Письменная

С.В. Володин