

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: 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: 84716
Подписал: заведующий кафедрой Письменная Анна
Борисовна
Дата: 02.05.2023

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 5 з.е. (180 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. №4
Контактная работа при проведении учебных занятий (всего):	80	80
В том числе:		
Занятия лекционного типа	16	16
Занятия семинарского типа	64	64

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 100 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	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,

№ п/п	Тематика лекционных занятий / краткое содержание
	формирование отношения, мотивация, установки на поведение). Что такое навык. Составляющие навыка эффективного делового общения.
2	<p>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.</p> <p>Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения). Позиции участников, ситуация и стили взаимодействия.</p> <p>Общение как восприятие людьми друг друга (цепцептивная сторона общения). Механизм взаимопонимания в процессе общения.</p> <p>Содержание и эффекты межличностного восприятия. Межличностная аттракция.</p>
3	<p>Имидж как источник представлений о партнере по общению. Понятие имиджа. Средовой имидж. Габитарный имидж. Овеществленный имидж. Вербальный имидж. Кинетический имидж.</p>
4	<p>Механизмы автоматического влияния. Правило взаимного обмена. Обязательство и последовательность. Социальное доказательство. Правило благорасположения. Авторитет. Манипуляции в общении.</p>
5	<p>Установление контакта. Знакомство. Приветствие. Рукопожатие. Создание благоприятной атмосферы общения. Подстройка под собеседника.</p>
6	<p>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.</p> <p>Умение слушать. Нереклексивное слушание. Реклексивное слушание. Слушание с эмпатией. Техника передачи информации. Наблюдение за реакцией собеседника. Трудности при передаче информации.</p> <p>Нейтрализация замечаний собеседника. Цели и задачи. Причины возникновения замечаний. Наиболее распространенные виды замечаний. Техника нейтрализации замечаний.</p> <p>Фаза аргументации. Цели аргументации. Теория аргументации. Техника аргументации. Тактика аргументации.</p> <p>Фаза принятия решений и завершения беседы. Задачи последней фазы беседы. Техника ускорения принятия решений. Тактика при принятии решений.</p>

4.2. Занятия семинарского типа.

Практические занятия

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
1	<p>Деловые коммуникации как средство реализации управленческих функций. Диагностика коммуникативных навыков студента</p>
2	<p>Презентации студентов с последующей дискуссией Руководство дискуссией Преодоление сопротивления оппозиции Роли участников собрания, препятствующие его эффективной работе</p>
3	<p>Структура общения Тренинг «Определение ведущей репрезентативной системы партнера»</p>

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
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.
17	Презентации студентов с последующей дискуссией Понимание мыслей собеседника по движению его глаз Механизмы автоматического влияния Правило взаимного обмена Методика «отказ-затем-отступление» Обязательство и последовательность Принцип социального доказательства Правило благорасположения

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

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
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 мультитарки
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, стр. 1-229 Ратников В. П. [и др.] ; Под ред. Ратникова В.П. Учебное пособие Юрайт , 2021	НТБ МИИТ
2	Деловые коммуникации, стр. 1-246 Жернакова М. Б., Румянцева И. А. Учебное пособие 2021	НТБ МИИТ
1	Деловые коммуникации: теория и практика, стр. 1-223 Дзялошинский, М. А. Пильгун Учебное пособие НТБ МИИТ , 2014	НТБ МИИТ
2	Деловой человек: основы культуры делового общения, этики и коммуникации, стр. 1-470 Л.А. Карпов, О.В. Архангельская 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 4 семестре.

Экзамен в 4 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