

**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: 28.04.2024

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

Целями освоения дисциплины (модуля) являются:

- получение теоретических знаний и практических навыков в области деловых коммуникаций и делового общения;
- изучение теоретических основ социальной коммуникации;
- проектирование межличностных, групповых и организационных коммуникаций;
- освоение категориального аппарата, общих закономерностей, сходств и различий видов, уровней, форм коммуникации, являющихся необходимым условием успешной деятельности современного специалиста.

Задачами дисциплины (модуля) являются:

- мотивация студентов на получение широкого круга знаний по вопросам деловых коммуникаций;
- формирование знаний о научном содержании и практической актуализации социальной коммуникации, сути предмета деловые коммуникации, его функций и средств, обуславливающих его выделение в самостоятельную научно-практическую коммуникативную систему;
- знание целей, задач и методов профессиональной деятельности специалиста в области деловых коммуникаций;
- освоение новых форм коммуникационного пространства, отвечающих потребностям информационного общества;
- овладение социально-коммуникативными методами анализа коммуникативного пространства сферы государственного и муниципального управления;
- раскрытие собственных потенциальных возможностей в сфере деловых коммуникаций;
- овладение знаниями и умениями в области деловых коммуникаций и реализовать их в процессе общения и взаимодействия с другими людьми;
- формирование навыков ведения деловых переговоров;
- приобретение практических навыков; освоение средств делового общения.

## 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:**

- сущность деловой коммуникации, ее составляющих и роль в деловой сфере общественных отношений;
- сущность и содержание современной теории коммуникации, формы деловых коммуникаций;
- сущность деловой коммуникации, ее составляющих и роль в деловой сфере общественных отношений;
- ТК РФ.

**Уметь:**

- ориентироваться в ситуации общения;
- использовать современные информационно-коммуникационные технологии;
- анализировать коммуникационные процессы в организации и выработать предложения по повышению их эффективности;
- логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь;
- ориентироваться в ситуации общения;
- адаптироваться к новым ситуациям, предлагать компромиссные и альтернативные решения.

**Владеть:**

- основными навыками общения (установление и поддержание контакта с собеседником, техниками активного слушания, техниками постановки вопросов, техниками аргументации);
- способностью осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации;
- техникой ведения эффективного диалога (коммуникативные навыки);
- навыками реализации принципов успешной самопрезентации.

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 №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 64 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	<p>Деловые коммуникации как средство реализации управленческих функций</p> <p>Рассматриваемые вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- деловые коммуникации как организация информационных потоков и как личностная компетенция;</li> <li>- влияние психологических процессов на эффективность взаимодействия в коммуникации (восприятие, формирование отношения, мотивация, установки на поведение);</li> <li>- что такое навык, составляющие навыка эффективного делового общения.</li> </ul>
2	<p>Структура общения (коммуникативная сторона общения)</p> <p>Рассматриваемые вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- общение как обмен информацией;</li> <li>- модель процесса коммуникации;</li> <li>- специфика обмена информацией в процессе общения;</li> <li>- средства коммуникации;</li> <li>- речевые компоненты общения;</li> <li>- ориентировка в собеседнике, ситуации и невербальные компоненты общения.</li> </ul>

№ п/п	Тематика лекционных занятий / краткое содержание
3	<b>Структура общения (интерактивная сторона общения)</b> Рассматриваемые вопросы: - общение как взаимодействие; - позиции участников, ситуация и стили взаимодействия.
4	<b>Структура общения (пецептивная сторона общения)</b> Рассматриваемые вопросы: - общение как восприятие людьми друг друга; - механизм взаимопонимания в процессе общения; - содержание и эффекты межличностного восприятия; - межличностная аттракция.
5	<b>Имидж как источник представлений о партнере по общению.</b> Рассматриваемые вопросы: - понятие имиджа; - средовой имидж; - габитарный имидж; - овеществленный имидж; - вербальный имидж; - кинетический имидж.
6	<b>Механизмы автоматического влияния</b> Рассматриваемые вопросы: - правило взаимного обмена; - обязательство и последовательность; - социальное доказательство; - правило благорасположения; - авторитет; - манипуляции в общении.
7	<b>Барьеры в коммуникациях и их преодоление</b> Рассматриваемые вопросы: - коммуникативные барьеры; - рекомендации, которые позволяют более эффективно и безболезненно решать спорные вопросы; - типичные ошибки.
8	<b>Установление контакта и проведение деловой беседы</b> Рассматриваемые вопросы: - знакомство, приветствие и рукопожатие; - создание благоприятной атмосферы общения и подстройка под собеседника; - подготовка к проведению деловой беседы и начало беседы. Методы эффективного начала беседы; - фаза передачи информации. Цели передачи информации. Основы передачи информации. Техника постановки вопросов; - умение слушать. Нереклексивное слушание. Реклексивное 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 и тактика аргументации; - фаза принятия решений и завершения беседы, задачи последней фазы беседы; - техника ускорения принятия решений, тактика при принятии решений.

#### 4.2. Занятия семинарского типа.

## Практические занятия

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
1	<b>Деловые коммуникации как средство реализации управленческих функций</b> В результате выполнения практического задания студент получает навык диагностики коммуникативных способностей студентов-одногруппников.
2	<b>Презентации студентов с последующей дискуссией</b> В результате выполнения практического задания студент получает навык публичного выступления перед аудиторией. Навык налаживания контакта с аудиторией в форме вопрос-ответ.
3	<b>Тренинг «Определение ведущей репрезентативной системы партнера»</b> В результате участия в тренинге студент учится определять свою репрезентативную систему и подстраиваться под репрезентативную систему собеседника.
4	<b>Тренинг «Эффективная коммуникация»</b> В результате участия в тренинге студент учится планировать и логически строить передаваемую информацию.
5	<b>Механизмы автоматического влияния</b> В результате выполнения практического задания студент получает навык оказания влияния при взаимодействии с партнером.
6	<b>Установление контакта</b> В результате выполнения практического задания студент учится налаживать доброжелательные деловые отношения с партнером.
7	<b>Проведение деловой беседы</b> В результате выполнения практического задания студент получает навыки ведения диалога с партнером.
8	<b>Ролевая игра «Предоставление и получение обратной связи по поведению»</b> В ходе игры студент учится аргументированно предоставлять информацию и правильно слушать ответ.
9	<b>Деловая игра «Разработка и проведение презентаций»</b> В ходе игры студент учится этапам разработки презентации и различным видам оформления презентаций.
10	<b>Типы организационных коммуникаций</b> В результате выполнения практического задания студент получает навык применения основных элементов общения. Учится разрабатывать общую схему общения.
11	<b>Тренинг «Телефонные переговоры»</b> В результате участия в тренинге студент учится правильно начинать, вести и заканчивать телефонные переговоры.
12	<b>Ролевая игра «Подготовка и проведение публичного выступления»</b> В ходе игры студент получает навык подготовки ключевых этапов проведения публичного выступления.
13	<b>Этикет и культура поведения делового человека</b> В результате выполнения практического задания студент получает навыки делового этикета и основ культурного поведения.
14	<b>Коммуникативная функция руководителя</b> В результате выполнения практического задания студент получает навык моделирования коммуникативного процесса руководителя.
15	<b>Общение как восприятие людьми друг друга</b> В результате выполнения практического задания студент учится составлять содержание и прорабатывать эффекты межличностного восприятия.
16	<b>Механизмы автоматического влияния</b> В результате выполнения практического задания студент получает навыки применения правила

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
	взаимного обмена, методики «отказ-затем-отступление», методики «Обязательство и последовательность», принципа социального доказательства, правила благорасположения, правила авторитета и правила дефицита в общении.
17	<b>Фундаментальные эмоции и их мимическое проявление</b> В результате выполнения практического задания студент получает навыки распознавания признаков скрываемых эмоций, признаков фальсифицируемых эмоций в общении.
18	<b>Общее представление о языке телодвижений</b> В результате выполнения практического задания студент учится использовать при общении с партнером 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, жесты, демонстрирующие закрытость.
19	<b>Влияние на окружающих с помощью различных положений корпуса тела</b> В результате выполнения практического задания студент учится использовать различные положения головы и корпуса тела для влияния на окружающих.
20	<b>Имидж как источник представлений о партнере по общению</b> В результате выполнения практического задания студент получает навык определения статуса партнера по общению и его искусственного повышения за счет разных видов имиджа.
21	<b>Трудности при передаче информации и методы их преодоления</b> В результате выполнения практического задания студент изучает трудности при передаче информации и овладевает методами их преодоления.
22	<b>Барьеры слушания</b> В результате выполнения практического задания студент изучает причины, по которым люди не слушают, и изучает стили слушания.
23	<b>Цели и задачи аргументации</b> В результате выполнения практического задания студент овладевает тринадцатью риторическими методами аргументации и тактикой аргументирования.
24	<b>Виды замечаний при проведении деловой беседы</b> В результате выполнения практического задания студент получает навыки для применения техники нейтрализации замечаний.
25	<b>Типология собраний и совещаний</b> В результате выполнения практического задания студент учится определять необходимость проведения собраний и совещаний. Овладевает навыками подготовки повестки дня совещания и выбора состава его участников.
26	<b>Руководство дискуссией</b> В результате выполнения практического задания студент учится определять выбор времени и места проведения совещания, планировать процедуру совещания, исполнять роли председателя и секретаря на совещании.
27	<b>Манипулирование собранием и способы борьбы с ним</b> В результате выполнения практического задания студент учится способам борьбы со скрытым давлением и манипулированием собранием.
28	<b>Формы письменных деловых коммуникаций</b> В результате выполнения практического задания студент получает навыки составления деловых писем, отчетов, предложений, резюме, служебных записок.
29	<b>Речь: общая характеристика и виды речи</b> В результате выполнения практического задания студент получает навыки интерпретации речевых высказываний и распознавания метаязыка.
30	<b>Конфликтное взаимодействие в деловой сфере</b> В результате выполнения практического задания студент получает навыки применения различных

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
	видов взаимодействия в конфликте (кооперация, конфронтация).
31	Деловые переговоры как форма деловой коммуникации В результате выполнения практического задания студент получает навыки овладения стратегией и тактикой ведения переговоров.
32	Деловая игра «Умение задавать вопросы» В ходе игры студент учится задавать вопросы определенного типа, использовать особенности их формулирования и определять адекватность их использования.

#### 4.3. Самостоятельная работа обучающихся.

№ п/п	Вид самостоятельной работы
1	Подготовка к практическим занятиям
2	Работа с литературой
3	Самостоятельное изучение тем дисциплины
4	Выполнение курсовой работы.
5	Подготовка к промежуточной аттестации.
6	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 зре-ния

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



№ п/п	Библиографическое описание	Место доступа
1	Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 466 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11058-6. — Текст : электронный	Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/535825">https://urait.ru/bcode/535825</a> (дата обращения: 10.04.2024).
2	Жернакова, М. Б. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 319 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16604-0. — Текст : электронный	Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/535858">https://urait.ru/bcode/535858</a> (дата обращения: 10.04.2024).
3	Дзялошинский, И. М. Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для вузов / И. М. Дзялошинский, М. А. Пильгун. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 433 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18986-5. — Текст : электронный	Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/555623">https://urait.ru/bcode/555623</a> (дата обращения: 10.04.2024).

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

Федеральный образовательный портал «Экономика. Социология. Менеджмент» (<http://www.ecsocman.edu.ru/>);

Журнал «Эксперт» (<http://www.expert.ru/>);

Журнал «Коммерсант» (<https://www.kommersant.ru/>);

Журнал HBR (<https://hbr.org/>);

Поисковая система Яндекс (<http://yandex.ru/>);

Научно-техническая библиотека РУТ (МИИТ) (<http://library.miit.ru/>).

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

1. Microsoft Internet Explorer (или другой браузер);

2. Операционная система Microsoft Windows;

3. Microsoft Office;

4. Microsoft Teams;

5. Windows Media Player.

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

1. Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, оснащенные компьютерной техникой и наборами демонстрационного оборудования.

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»

Т.В. Ярковская

Согласовано:

Заведующий кафедрой УПиКОТК  
Председатель учебно-методической  
комиссии

А.Б. Письменная

С.В. Володин