

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

Кафедра «Менеджмент качества»

АННОТАЦИЯ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ

«Деловые коммуникации»

Направление подготовки:	<u>27.03.02 – Управление качеством</u>
Профиль:	<u>Управление качеством в производственно-технологических системах</u>
Квалификация выпускника:	<u>Бакалавр</u>
Форма обучения:	<u>очно-заочная</u>
Год начала подготовки	<u>2019</u>

1. Цели освоения учебной дисциплины

Целями освоения учебной дисциплины «Деловые коммуникации» являются: изучение основ делового и управленческого общения, как социально-психологического механизма взаимодействия в профессиональной деятельности; форм деловой коммуникации, гендерных аспектов коммуникативного поведения, вопросов межкультурных коммуникаций, психолого-коммуникативного потенциала деловых партнеров; методов стимулирования критического и творческого мышления специалистов в деловой сфере в процессе внедрения системы менеджмента качества. Основные умения, приобретаемые студентами при изучении дисциплины – научиться организовывать пространственную среду в деловой коммуникации, проводить переговоры в различных ситуациях, в частности при внедрении системы менеджмента качества; выбирать оптимальные методы проведения переговоров, уметь преодолевать конфликтные ситуации, подбирать и формировать имидж, использовать принципы менеджмента качества в коммуникационном процессе.

2. Место учебной дисциплины в структуре ОП ВО

Учебная дисциплина "Деловые коммуникации" 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:

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

4 зачетные единицы (144 ак. ч.).

5. Образовательные технологии

Преподавание дисциплины «Деловые коммуникации» осуществляется в форме лекций и практических занятий. Лекции проводятся в традиционной классно-урочной организационной форме, по типу управления познавательной деятельностью и являются традиционными классически-лекционными (объяснительно-иллюстративные), и с использованием интерактивных (диалоговых) технологий, в том числе мультимедиа лекция, проблемная лекция, разбор и анализ конкретной ситуации. Практические занятия организованы с использованием технологий развивающего обучения с использованием, как традиционных - устные опросы, так и интерактивных (диалоговых) технологий: ситуационные задачи в том числе разбор и анализ конкретных ситуаций и деловые игры. Самостоятельная работа студента организована с использованием традиционных видов работы, к которым относятся отработка лекционного материала и отработка отдельных тем по учебным пособиям, отработка отдельных тем по электронным пособиям, подготовка к промежуточным контролям по специальным разделам и технологиям самостоятельной работы студентов. Оценка полученных знаний, умений и навыков основана на модульно-рейтинговой технологии. Весь курс разбит на 6 разделов, представляющих собой логически завершенный объем учебной информации. Фонды оценочных средств освоенных компетенций включают как вопросы теоретического характера для оценки знаний, так и задания практического содержания (решение

ситуационных задач, деловые игры) для оценки умений и навыков. Теоретические знания проверяются путём применения таких организационных форм, как устные опросы. .

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

РАЗДЕЛ 1

Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности
Имидж делового человека

1. Управленческое общение. Виды общения: познавательное общение; убеждающее общение; экспрессивное общение; суггестивное общение; ритуальное общение.

2. Характеристики делового общения

РАЗДЕЛ 1

Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности
Имидж делового человека

Устный опрос, решение ситуационных задач

РАЗДЕЛ 2

Вербальные средства коммуникации и невербальная коммуникация

Устный опрос, решение ситуационных задач

РАЗДЕЛ 2

Вербальные средства коммуникации и невербальная коммуникация

1. Типы приема и передачи информации. Человеческая речь как источник информации.

Стили речи. Речевые средства общения. Природа и типология невербальной коммуникации. Взаимодействие вербальных и невербальных средств коммуникации. Body language.

2. Внешние проявления эмоциональных состояний. Зоны и дистанции в деловой коммуникации. Где сидеть за столом при общении..

РАЗДЕЛ 3

Формы деловой коммуникации

1. Умение слушать. Трудности эффективного слушания: ошибки тех, кто слушает; внутренние помехи слушания; внешние помехи слушания. Три уровня слушания. Виды слушания.

2. Обратная связь в процессе слушания. Приемы эффективного слушания. Правила эффективной обратной связи

РАЗДЕЛ 4

Гендерный аспект коммуникативного поведения

1. Проблема «гендерной коммуникации». Анализ гипотезы гендерно-ориентированной личности; гендерно-ориентированного речевого производства; гендерно-ориентированных когнитивных структур и ментальных моделей.

2. Общение с мужчинами: психологические и коммуникативные особенности мужского поведения. Общение с женщинами: психологические и коммуникативные особенности женского поведения.

РАЗДЕЛ 4

Гендерный аспект коммуникативного поведения

Устный опрос, решение ситуационных задач

РАЗДЕЛ 5

Межкультурная коммуникация
Психолого-коммуникативный потенциал деловых партнеров

1. Постановка проблемы межкультурной коммуникации. Национальный характер.

Национальные особенности коммуникативного поведения народов мира.

2. Знание психотипов партнеров как возможность определения стратегии и тактики коммуникативного процесса. Типы личности.

РАЗДЕЛ 6

Методы стимулирования критического и творческого мышления специалистов в деловой сфере

1. Метод разбора деловой корреспонденции. Метод разыгрывания ролей. Метод анализа конкретных ситуаций. Метод анализа кейсов. Метод анализа инцидентов. Метод психологического видеотренинга.

2. Метод имитационных игр. Метод деловых игр. Методы генерирования идей: метод мозгового штурма; метод ассоциаций; метод записной книжки

РАЗДЕЛ 6

Методы стимулирования критического и творческого мышления специалистов в деловой сфере

Деловая игра

Дифференцированный зачет