

**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  
27.03.02 Управление качеством,  
утвержденной первым проректором РУТ (МИИТ)  
Тимониным В.С.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

**Деловые коммуникации**

Направление подготовки: 27.03.02 Управление качеством

Направленность (профиль): Управление качеством в производственно-технологических системах

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: 581797  
Подписал: заведующий кафедрой Гуськова Марина  
Федоровна  
Дата: 07.03.2023

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

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. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю).

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

**УК-4** - Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).

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

### **Знать:**

основы делового и управленческого общения, как социально-психологического механизма взаимодействия в профессиональной деятельности; формы деловой коммуникации, гендерных аспектов коммуникативного поведения, вопросов межкультурных коммуникаций, психолого-коммуникативного потенциала деловых партнеров

### **Уметь:**

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

**Владеть:**

методами стимулирования критического и творческого мышления специалистов в деловой сфере в процессе внедрения системы менеджмента качества

3. Объем дисциплины (модуля).

3.1. Общая трудоемкость дисциплины (модуля).

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 3 з.е. (108 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. №1
Контактная работа при проведении учебных занятий (всего):	16	16
В том числе:		
Занятия лекционного типа	8	8
Занятия семинарского типа	8	8

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 92 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	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
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.
3	Формы деловой коммуникации
4	Гендерный аспект коммуникативного поведения
5	Межкультурная коммуникация Психолого-коммуникативный потенциал деловых партнеров
6	Методы стимулирования критического и творческого мышления специалистов в деловой сфере

##### 4.2. Занятия семинарского типа.

###### Лабораторные работы

№ п/п	Наименование лабораторных работ / краткое содержание
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
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.
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
4	Гендерный аспект коммуникативного поведения 1. Проблема «гендерной коммуникации». Анализ гипотезы гендерно-ориентированной личности; гендерно-ориентированного речевого производства; гендерно-ориентированных когнитивных структур и

№ п/п	Наименование лабораторных работ / краткое содержание
	ментальных моделей. 2. Общение с мужчинами: психологические и коммуникативные особенности мужского поведения. Общение с женщинами: психологические и коммуникативные особенности женского поведения.
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.
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

#### 4.3. Самостоятельная работа обучающихся.

№ п/п	Вид самостоятельной работы
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
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.
3	Формы деловой коммуникации
4	Гендерный аспект коммуникативного поведения
5	Межкультурная коммуникация Психолого-коммуникативный потенциал деловых партнеров
6	Методы стимулирования критического и творческого мышления специалистов в деловой сфере
7	Подготовка к промежуточной аттестации.
8	Подготовка к текущему контролю.

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

№ п/п	Библиографическое описание	Место доступа
1	Деловые коммуникации. Теория и практика М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева Учебник Юрайт , 2014	<a href="http://library.miiit.ru/">http://library.miiit.ru/</a>

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

Поисковые системы: Yandex, Google, Mail.1. <http://library.miiit.ru/> - электронно-библиотечная система Научно-технической библиотеки МИИТ.

2. <http://rzd.ru/> - сайт ОАО «РЖД».

3. <http://elibrary.ru/> - научно-электронная библиотека.

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

Windows 7, Microsoft Office 2013

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

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа, лабораторных занятий Поворотная доска двухсторонняя и вращающаяся

Мультимедийное оборудование:

Компьютер PC IRU Corp 510 MT i5 6400/16Gb/1Tb 7,2k/HDG530

Интерактивная доска HITACHI

Мультимедийный проектор HITACHI

Настенный экран ScreenMedia Economy

9. Форма промежуточной аттестации:

Экзамен в 1 семестре.

10. Оценочные материалы.

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

Авторы:

старший преподаватель кафедры  
«Менеджмент качества»

Т.А. Рябчик

Согласовано:

Заведующий кафедрой МК

М.Ф. Гуськова

Председатель учебно-методической  
комиссии

М.Ф. Гуськова