

**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: 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: 581797  
Подписал: заведующий кафедрой Гуськова Марина  
Федоровна  
Дата: 03.04.2024

## 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.

Задачи:

- 1) усвоение основных знаний о сущности коммуникации и ее роли в жизни общества, видах и средствах коммуникации;
- 2) улучшение коммуникативных навыков на основе установления взаимопонимания, преодоления коммуникативных барьеров и использования личностного влияния;
- 3) изучение процесса ведения деловых бесед, совещаний и переговоров, в т.ч. их подготовки и организации;
- 4) освоение психологии делового общения, методов управления конфликтными ситуациями;
- 5) изучение этических основ деловой коммуникации и формирования современной деловой культуры.

## 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):	48	48
В том числе:		
Занятия лекционного типа	16	16
Занятия семинарского типа	32	32

**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 60 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 вербальная и невербальная, ? устная и письменная, ? личная и публичная, ? в онлайн и офлайн.
4	Письменные деловые коммуникации Специфика, возможности и ограничения письменной деловой коммуникации. Внутренние и внешние письменные коммуникации. Электронная коммуникация: сущность, особенности и функции. Деловая письменная документация Составление распорядительных документов. Составление организационных документов. Деловые письма: основные виды и правила оформления; языковое своеобразие и речевой этикет. Технология продуцирования письменной научной речи Языковые особенности научного текста. Типы научных текстов. Правила написания научной статьи. Этапы работы над научной статьёй. Композиция научной статьи.
5	Устные деловые коммуникации Речевой имидж Коммуникативный кодекс делового человека. Речевой этикет в устном общении Публичная речь в деловом общении Особенности публичной речи. Типология публичных выступлений. Основы ораторского мастерства Этапы работы над публичным выступлением.

№ п/п	Тематика лекционных занятий / краткое содержание
	Коммуникативные качества речи в публичном выступлении. Основы полемического мастерства Диалог как один из основных видов устной речи Типы собеседников. Техника взаимодействия на собеседниках Полемические виды деловой коммуникации Культура ведения дискуссии: цели, структура, роль ведущего, виды вопросов и ответов, приемы активизации. Структура убеждающей речи Риторический аспект аргументации
6	<p><b>Правила эффективного делового общения</b></p> <p>? В почте или в инструментах постановки задач коммуникация обычно более формальная — из-за того, что передается больший объем информации, допустимы более длинные сообщения, чем в мессенджерах.</p> <p>? На сообщения в мессенджерах обычно отвечают быстро — от нескольких минут до пары часов, а в почте отложить ответ можно на несколько часов или даже на сутки.</p> <p>? В письменной коммуникации невербальные сигналы незаметны, поэтому любая формулировка звучит более категорично, иногда даже грубо.</p> <p>? Телефонный звонок — только для крайних случаев, например когда коллега долго не выходит на связь по другим каналам.</p> <p>? Онлайн-планёрки и живые совещания обычно запланированы, а их цель сформулирована для всех участников встречи.</p> <p>? В отличие от обсуждения в мессенджерах, у встреч должна быть заранее оговорена продолжительность.</p> <p>? Есть риск, что собеседники могут друг друга не понять или что к договорённостям придётся возвращаться позднее. Поэтому лучше обсудить задачи устно или письменно, а затем отправить участникам итоги встречи в мессенджере или на почту.</p>

## 4.2. Занятия семинарского типа.

### Лабораторные работы

№ п/п	Наименование лабораторных работ / краткое содержание
1	<p><b>Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности. Имидж делового человека</b></p> <p>1. Управленческое общение. Виды общения: познавательное общение; убеждающее общение; экспрессивное общение; суггестивное общение; ритуальное общение.</p> <p>2. Характеристики делового общения</p>
2	<p><b>Вербальные средства коммуникации и невербальная коммуникация</b></p> <p>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.</p> <p>2. Внешние проявления эмоциональных состояний. Зоны и дистанции в деловой коммуникации. Где сидеть за столом при общении.</p>
3	<p><b>Формы деловой коммуникации</b></p> <p>1. Умение слушать. Трудности эффективного слушания: ошибки тех, кто слушает; внутренние помехи слушания; внешние помехи слушания. Три уровня слушания. Виды слушания.</p> <p>2. Обратная связь в процессе слушания. Приемы эффективного слушания. Правила эффективной</p>

№ п/п	Наименование лабораторных работ / краткое содержание
	обратной связи
4	<p><b>Гендерный аспект коммуникативного поведения</b></p> <p>1. Проблема «гендерной коммуникации». Анализ гипотезы гендерно-ориентированной личности; гендерно-ориентированного речепроизводства; гендерно-ориентированных когнитивных структур и ментальных моделей.</p> <p>2. Общение с мужчинами: психологические и коммуникативные особенности мужского поведения. Общение с женщинами: психологические и коммуникативные особенности женского поведения.</p>
5	<p><b>Межкультурная коммуникация Психолого-коммуникативный потенциал деловых партнеров</b></p> <p>1. Постановка проблемы межкультурной коммуникации. Национальный характер. Национальные особенности коммуникативного поведения народов мира.</p> <p>2. Знание психотипов партнеров как возможность определения стратегии и тактики коммуникативного процесса. Типы личности.</p>
6	<p><b>Методы стимулирования критического и творческого мышления специалистов в деловой сфере</b></p> <p>1. Метод разбора деловой корреспонденции. Метод разыгрывания ролей. Метод анализа конкретных ситуаций. Метод анализа кейсов. Метод анализа инцидентов. Метод психологического видеотренинга.</p> <p>2. Метод имитационных игр. Метод деловых игр. Методы генерирования идей: метод мозгового штурма; метод ассоциаций; метод записной книжки</p>

#### 4.3. Самостоятельная работа обучающихся.

№ п/п	Вид самостоятельной работы
1	<p><b>Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности. Имидж делового человека</b></p> <p>Подготовить примеры Управленческого общения. Дать их характеристики.</p>
2	<p><b>Вербальные средства коммуникации и невербальная коммуникация</b></p> <p>Разработать самостоятельно примеры на типы приема и передачи информации и регламенты проведения совещания.</p>
3	Подготовка к промежуточной аттестации.
4	Подготовка к текущему контролю.

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

№ п/п	Библиографическое описание	Место доступа
1	<p>Деловые коммуникации И. А. Александрова, Н. В. Реутова, С. Ю. Сапожников Учебное пособие</p>	<p><a href="http://escool.ru/images/upload/articles26/614.pdf">http://escool.ru/images/upload/articles26/614.pdf</a></p>

	ЗабГУ , 2018	
2	Деловые коммуникации Ратников В.П. Учебное пособие ЮРАЙТ , 2018	file:///C:/Users/Марина/Downloads/preview_delovye_kommunikacii__378314.pdf
1	Деловые коммуникации. Теория и практика М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева Учебник Юрайт , 2014	<a href="http://library.miit.ru/">http://library.miit.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.miit.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

Мультимедийный проектор

Настенный экран

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