

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: 24.05.2024

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:

- освоение обучающимися методологии делового общения;
- ознакомление с ресурсным обеспечением и социально-психологическими аспектами деловой беседы;
- приобретение практического навыка делового общения

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 | Семестр №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 | Понятие и основные элементы деловой коммуникации Изучение процесса коммуникации, видов коммуникаций в организации. Вербальные и невербальные коммуникаций. Определение барьеров коммуникации. |
| 2 | Формы деловой коммуникации Деловые переговоры. Деловые совещания. Публичное выступление. Подготовка и проведение презентации. Деловая беседа по телефону. Деловая переписка. |
| 3 | Культура деловых коммуникаций Основы коммуникативной компетентности специалиста. Слушание в деловой коммуникации. Критика и комплименты в деловой коммуникации. Национальные особенности делового общения. |
| 4 | Личность как субъект деловых коммуникаций Личность в деловой коммуникации Психологические особенности деловых коммуникаций Этикет и культура деловой коммуникации |

4.2. Занятия семинарского типа.

Лабораторные работы

| № п/п | Наименование лабораторных работ / краткое содержание |
|-------|--|
| 1 | Эффективная письменная коммуникация Студенты изучают основы деловой переписки, включая структуру письма, использование профессионального тона, формулирование ясных и лаконичных сообщений. В рамках лабораторной работы они составляют деловые письма различных типов (например, письмо-запрос, коммерческое предложение), соблюдая правила оформления и стилистики. |
| 2 | Подготовка презентаций Лабораторная работа посвящена созданию эффективных презентационных материалов. Студенты учатся выбирать подходящий визуальный контент, структурировать информацию, использовать правильные шрифты и цвета. Практическая часть включает создание презентации на заданную тему и её защиту перед аудиторией. |
| 3 | Управление конфликтами В ходе этой лабораторной работы рассматриваются методы разрешения конфликтов в профессиональной среде. Студенты знакомятся с различными стратегиями поведения в конфликтах, такими как сотрудничество, компромисс, уклонение и др. Практическое задание — разбор кейсов и моделирование ситуаций конфликта с последующим обсуждением оптимальных решений |

| № п/п | Наименование лабораторных работ / краткое содержание |
|-------|--|
| 4 | Кросс-культурные коммуникации Лабораторная работа исследует особенности общения в межкультурной среде. Студенты узнают о различиях в коммуникативных стилях разных культур, специфике невербальной коммуникации и этике международного бизнеса. Задание может заключаться в анализе конкретных примеров кросс-культурных взаимодействий и разработке рекомендаций для успешного сотрудничества. |

4.3. Самостоятельная работа обучающихся.

| № п/п | Вид самостоятельной работы |
|-------|--|
| 1 | Подготовка к лабораторным работам |
| 2 | Подготовка презентаций |
| 3 | Подготовка к промежуточной аттестации. |

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

| № п/п | Библиографическое описание | Место доступа |
|-------|---|---|
| 1 | Автор: Иванов И.И., Петров А.А. | https://edu.cnppm.ru/pluginfile.php/4258/mod_resource/content/1/delovkom.pdf |
| 2 | Эффективная деловая коммуникация: учебное пособие / М. В. Макарова; Волгоградский институт управления – филиал ФГБОУ ВО «Российская академия народного хозяйства и государственной службы». – Волгоград: Изд-во Волгоградского института управления – | https://docs.vlgr.ranepa.ru/podri/ipc/elizd/Макарова_%28Верстка%29.pdf |

| | | |
|---|---|---|
| | филиала РАНХиГС, 2019. | |
| 3 | Коммуникативные технологии межкультурного взаимодействия и саморазвитие : учебное пособие / Э. С. Гареев, Н. Э. Валитова, Е. Г. Костылева [и др.]. — Уфа : УГНТУ, 2021. — 59 с. — ISBN 978-5-7831-2175-3. | https://e.lanbook.com/book/322814 |
| 4 | Салихова, Э. А. Технологии эффективных деловых и научных коммуникаций : учебное пособие / Э. А. Салихова, О. В. Тугузбаева. — Москва : ФЛИНТА, 2022. — 198 с. — ISBN 978-5-9765-5128-2 | https://e.lanbook.com/book/266414 |

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

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

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. Флипчарт. Мультимедийное оборудование.

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