

**МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ**  
**УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**  
**«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ТРАНСПОРТА (МИИТ)»**

УТВЕРЖДАЮ:

Директор ИПСС



Т.В. Шепитько

08 сентября 2017 г.



Кафедра «Менеджмент качества»

Автор Рябчик Татьяна Анатольевна, старший преподаватель

**АННОТАЦИЯ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

**«Управленческое общение»**

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>2017</u>

<p style="text-align: center;">Одобрено на заседании Учебно-методической комиссии института Протокол № 1 06 сентября 2017 г. Председатель учебно-методической комиссии</p>  <p style="text-align: right;">М.Ф. Гуськова</p>	<p style="text-align: center;">Одобрено на заседании кафедры</p> <p style="text-align: center;">Протокол № 2 04 сентября 2017 г. Заведующий кафедрой</p>  <p style="text-align: right;">В.П. Майборода</p>
--	--

Москва 2017 г.

## 1. Цели освоения учебной дисциплины

Целями освоения учебной дисциплины «Управленческое общение» 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 "Управленческое общение" относится к блоку 1 "Дисциплины (модули)" и входит в его вариативную часть.

## 3. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

ОК-5	способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия
ПК-3	способностью применять знание задач своей профессиональной деятельности, их характеристики (модели), характеристики методов, средств, технологий, алгоритмов решения этих задач

## 4. Общая трудоемкость дисциплины составляет

3 зачетные единицы (108 ак. ч.).

## 5. Образовательные технологии

№ п/п № семестра Раздел учебной дисциплины Вид самостоятельной работы студента Всего часов  
1 3 3 4 5  
1 3 1-3 Подготовка отчета 232 3 4 Подготовка отчета 63 3 5  
Подготовка отчета 64 3 6 Подготовка отчета 6 .

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

### РАЗДЕЛ 1

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

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

Характеристики делового общения

### РАЗДЕЛ 1

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

Опрос

## РАЗДЕЛ 2

Вербальные средства коммуникации и невербальная коммуникация

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

## РАЗДЕЛ 2

Вербальные средства коммуникации и невербальная коммуникация

Тест

## РАЗДЕЛ 3

Формы деловой коммуникации

Умение слушать. Трудности эффективного слушания: ошибки тех, кто слушает; внутренние помехи слушания; внешние помехи слушания. Три уровня слушания. Виды слушания. Обратная связь в процессе слушания. Приемы эффективного слушания. Правила эффективной обратной связи

## РАЗДЕЛ 4

Гендерный аспект коммуникативного поведения

Проблема «гендерной коммуникации». Анализ гипотезы гендерно-ориентированной личности; гендерно-ориентированного речевого производства; гендерно-ориентированных когнитивных структур и ментальных моделей. Общение с мужчинами: психологические и коммуникативные особенности мужского поведения. Общение с женщинами: психологические и коммуникативные особенности женского поведения.

## РАЗДЕЛ 4

Гендерный аспект коммуникативного поведения

Тест

## РАЗДЕЛ 5

Межкультурная коммуникация Психолого-коммуникативный потенциал деловых партнеров

Постановка проблемы межкультурной коммуникации. Национальный характер. Национальные особенности коммуникативного поведения народов мира. 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

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

Решение задач

Дифференцированный зачет