

**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.

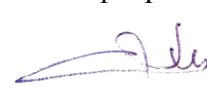
Кафедра "Менеджмент качества"

Автор Королева Ирина Михайловна

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**Управленческое общение**

|                          |                                                                 |
|--------------------------|-----------------------------------------------------------------|
| Направление подготовки:  | 27.03.02 – Управление качеством                                 |
| Профиль:                 | Управление качеством в производственно-технологических системах |
| Квалификация выпускника: | Бакалавр                                                        |
| Форма обучения:          | очная                                                           |
| Год начала подготовки    | 2016                                                            |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p style="text-align: center;">Одобрено на заседании<br/>Учебно-методической комиссии института<br/>Протокол № 1<br/>06 сентября 2017 г.<br/>Председатель учебно-методической<br/>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<br/>04 сентября 2017 г.<br/>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.

### **2.1. Наименования предшествующих дисциплин**

Для изучения данной дисциплины необходимы следующие знания, умения и навыки, формируемые предшествующими дисциплинами:

#### **2.1.1. Культурология:**

Знания: базовые ценности мировой культуры

Умения: использовать базовые ценности мировой культуры в своем личностном и общекультурном развитии

Навыки: навыками использования базовых ценностей мировой культуры в своем личностном и общекультурном развитии

#### **2.1.2. Менеджмент:**

Знания: аспекты своей профессиональной деятельности аспекты своей профессиональной деятельности

Умения: рассматривать проблему как систему, формировать цели и условия решения проблемы консультировать подчиненных, прививая им трудовые навыки по профессии консультировать подчиненных, прививая им трудовые навыки по профессии

Навыки: методами убеждения и научения методами убеждения и научения

#### **2.1.3. Управление персоналом:**

Знания: законодательную базу управления персоналом, основные теории и концепции взаимодействия людей в организации, включая вопросы мотивации групповой динамики, командообразования, лидерства и управления конфликтами

Умения: рассматривать проблему как систему, формировать цели и условия решения проблемы

Навыки: владения навыками прогнозирования и принятия решений; навыками обнаружения многофакторное воздействие внешнего окружения на определение целей и стратегии организации в её взаимодействии с этим окружением.

#### **2.1.4. Философия:**

Знания: проведения организационных изменений и связи их с изменением индивида; принципов принятия решений в условиях неопределенности; комплексного характер взаимодействия человека в организации. закономерности и исторического процесса основные события и мировой и экономической истории

Умения: ориентироваться в историческом процессе, анализировать процессы и явления, происходящие в обществе

Навыки: навыками целостного подхода к анализу проблем общества

### **2.2. Наименование последующих дисциплин**

Результаты освоения дисциплины используются при изучении последующих учебных дисциплин:

#### **2.2.1. Аудит качества**

2.2.2. всеобщее управление качеством

2.2.3. Конфликтология

2.2.4. Политология

2.2.5. Правоведение

2.2.6. Этика деловых отношений

### 3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫЕ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

В результате освоения дисциплины студент должен:

| №<br>п/п | Код и название компетенции                                                                                                                                                           | Ожидаемые результаты                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1        | ПК-3 способностью применять знание задач своей профессиональной деятельности, их характеристики (модели), характеристики методов, средств, технологий, алгоритмов решения этих задач | <p>Знать и понимать: аспекты влияния управленческого общения при создании моделей и характеристик методов, средств, технологий, алгоритмов решения профессиональных задач в области управления качеством</p> <p>Уметь: определять характеристики методов, средств, технологий, алгоритмов решения профессиональных задач в области управления качеством</p> <p>Владеть: навыками управленческого общения для обеспечения деятельности по решению профессиональных задач</p> |
| 2        | ОК-5 способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия                       | <p>Знать и понимать: основы делового общения, принципы и методы организации деловых коммуникаций</p> <p>Уметь: организовывать переговорный процесс, в том числе с использованием современных средств коммуникации.</p> <p>Владеть: навыками деловых коммуникаций</p>                                                                                                                                                                                                        |

#### **4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ И АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСАХ**

##### **4.1. Общая трудоемкость дисциплины составляет:**

3 зачетные единицы (108 ак. ч.).

##### **4.2. Распределение объема учебной дисциплины на контактную работу с преподавателем и самостоятельную работу обучающихся**

| Вид учебной работы                                                 | Количество часов        |           |
|--------------------------------------------------------------------|-------------------------|-----------|
|                                                                    | Всего по учебному плану | Семестр 3 |
| Контактная работа                                                  | 43                      | 43,15     |
| Аудиторные занятия (всего):                                        | 43                      | 43        |
| В том числе:                                                       |                         |           |
| лекции (Л)                                                         | 18                      | 18        |
| практические (ПЗ) и семинарские (С)                                | 18                      | 18        |
| Контроль самостоятельной работы (КСР)                              | 7                       | 7         |
| Самостоятельная работа (всего)                                     | 65                      | 65        |
| ОБЩАЯ трудоемкость дисциплины, часы:                               | 108                     | 108       |
| ОБЩАЯ трудоемкость дисциплины, зач.ед.:                            | 3.0                     | 3.0       |
| Текущий контроль успеваемости (количество и вид текущего контроля) | ПК1, ПК2                | ПК1, ПК2  |
| Виды промежуточной аттестации (экзамен, зачет)                     | ЗаО                     | ЗаО       |

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

| №<br>п/п | Семестр | Тема (раздел) учебной дисциплины                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Виды учебной деятельности в часах/<br>в том числе интерактивной форме |    |     |     |    |       | Формы<br>текущего<br>контроля<br>успеваемости и<br>промежу-<br>точной<br>аттестации |
|----------|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|----|-----|-----|----|-------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|          |         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Л                                                                     | ЛР | ПЗ  | КСР | СР | Всего |                                                                                     |
| 1        | 2       | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 4                                                                     | 5  | 6   | 7   | 8  | 9     | 10                                                                                  |
| 1        | 3       | Раздел 1<br>Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности Имидж делового человека<br>Управленческое общение. Виды общения: познавательное общение; убеждающее общение; экспрессивное общение; суггестивное общение; ритуальное общение.<br>Характеристики делового общения                                                                                                                                    | 3                                                                     |    | 4/4 | 2   | 22 | 31/4  | ,<br>Устный опрос, решение ситуационных задач                                       |
| 2        | 3       | Раздел 2<br>Вербальные средства коммуникации и невербальная коммуникация<br>Типы приема и передачи информации.<br>Человеческая речь как источник информации. Стили речи. Речевые средства общения.<br>Природа и типология невербальной коммуникации.<br>Взаимодействие вербальных и невербальных средств коммуникации. Body language. Внешние проявления эмоциональных состояний. Зоны и дистанции в деловой коммуникации. Где сидеть за столом при общении.. | 3                                                                     |    | 2/2 | 1   | 22 | 28/2  | ,<br>Устный опрос, решение ситуационных задач                                       |

| №<br>п/п | Семестр | Тема (раздел) учебной дисциплины                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Виды учебной деятельности в часах/<br>в том числе интерактивной форме |    |     |     |    |       | Формы<br>текущего<br>контроля<br>успеваемости и<br>промежу-<br>точной<br>аттестации |
|----------|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|----|-----|-----|----|-------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|          |         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Л                                                                     | ЛР | ПЗ  | КСР | СР | Всего |                                                                                     |
| 1        | 2       | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 4                                                                     | 5  | 6   | 7   | 8  | 9     | 10                                                                                  |
| 3        | 3       | Раздел 3<br>Формы деловой коммуникации<br>Умение слушать.<br>Трудности эффективного слушания: ошибки тех, кто слушает; внутренние помехи слушания; внешние помехи слушания.<br>Три уровня слушания.<br>Виды слушания.<br>Обратная связь в процессе слушания.<br>Приемы эффективного слушания. Правила эффективной обратной связи                                                                                                                  | 5                                                                     |    | 4/4 | 1   | 10 | 20/4  | ПК1                                                                                 |
| 4        | 3       | Раздел 4<br>Гендерный аспект коммуникативного поведения<br>Проблема «гендерной коммуникации».<br>Анализ гипотезы гендерно-ориентированной личности; гендерно-ориентированного речепроизводства; 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. | 3                                                                     |    | 4/4 | 1   | 2  | 10/4  | ,<br>Устный опрос, решение ситуационных задач                                       |
| 5        | 3       | Раздел 5<br>Межкультурная коммуникация<br>Психолого-коммуникативный потенциал деловых партнеров                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 2                                                                     |    | 2/2 | 1   | 4  | 9/2   | ПК2                                                                                 |

| №<br>п/п | Семестр | Тема (раздел) учебной дисциплины                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Виды учебной деятельности в часах/<br>в том числе интерактивной форме |    |       |     |    |        | Формы<br>текущего<br>контроля<br>успеваемости и<br>промежу-<br>точной<br>аттестации |
|----------|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|----|-------|-----|----|--------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|          |         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Л                                                                     | ЛР | ПЗ    | КСР | СР | Всего  |                                                                                     |
| 1        | 2       | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 4                                                                     | 5  | 6     | 7   | 8  | 9      | 10                                                                                  |
|          |         | 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.                                                                                                                                                                        |                                                                       |    |       |     |    |        |                                                                                     |
| 6        | 3       | Раздел 6<br>Методы стимулирования критического и творческого мышления специалистов в деловой сфере<br>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 | 2                                                                     |    | 2/2   | 1   | 5  | 10/2   | ,<br>Деловая игра                                                                   |
| 7        | 3       | Раздел 7<br>Дифференцированный зачет                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                       |    |       |     |    | 0      | ЗаО                                                                                 |
| 8        |         | Всего:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 18                                                                    |    | 18/18 | 7   | 65 | 108/18 |                                                                                     |

#### 4.4. Лабораторные работы / практические занятия

Лабораторные работы учебным планом не предусмотрены.

Практические занятия предусмотрены в объеме 18 ак. ч.

| №<br>п/п | №<br>семестра | Тема (раздел)<br>учебной дисциплины                                                                                               | Наименование занятий                                                                               | Всего часов/<br>из них часов в<br>интерактивной<br>форме |
|----------|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|
| 1        | 2             | 3                                                                                                                                 | 4                                                                                                  | 5                                                        |
| 1        | 3             | РАЗДЕЛ 1<br>Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности Имидж делового человека | Деловая игра «Дружим против общего врага»<br>Манипуляции в общении                                 | 2 / 2                                                    |
| 2        | 3             | РАЗДЕЛ 1<br>Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности Имидж делового человека | Коммуникация. ДО Испорченный телефон.<br>Самопрезентация как важнейший элемент культуры менеджера. | 2 / 2                                                    |
| 3        | 3             | РАЗДЕЛ 2<br>Вербальные средства коммуникации и невербальная коммуникация                                                          | Деловая игра «Проведение совещания»                                                                | 1 / 1                                                    |
| 4        | 3             | РАЗДЕЛ 2<br>Вербальные средства коммуникации и невербальная коммуникация                                                          | ДО «Проведение собрания»                                                                           | 1 / 1                                                    |
| 5        | 3             | РАЗДЕЛ 3<br>Формы деловой коммуникации                                                                                            | ДО «Оказание давления»                                                                             | 2 / 2                                                    |
| 6        | 3             | РАЗДЕЛ 3<br>Формы деловой коммуникации                                                                                            | ДО «Выпуск информационного бюллетеня»                                                              | 2 / 2                                                    |
| 7        | 3             | РАЗДЕЛ 4<br>Гендерный аспект коммуникативного поведения                                                                           | ДО Организация пространственной среды в деловой коммуникации                                       | 2 / 2                                                    |
| 8        | 3             | РАЗДЕЛ 4<br>Гендерный аспект коммуникативного поведения                                                                           | ДО Организация пространственной среды в деловой коммуникации                                       | 2 / 2                                                    |

| №<br>п/п | №<br>семестра | Тема (раздел)<br>учебной дисциплины                                                                               | Наименование занятий                           | Всего ча-<br>сов/ из них<br>часов в<br>интерак-<br>тивной<br>форме |
|----------|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| 1        | 2             | 3                                                                                                                 | 4                                              | 5                                                                  |
| 9        | 3             | РАЗДЕЛ 5<br>Межкультурная<br>коммуникация<br>Психолого-<br>коммуникативный<br>потенциал деловых<br>партнеров      | ДО Национальное коммуникативное поведение      | 1 / 1                                                              |
| 10       | 3             | РАЗДЕЛ 5<br>Межкультурная<br>коммуникация<br>Психолого-<br>коммуникативный<br>потенциал деловых<br>партнеров      | ДО Психометрические характеристики<br>личности | 1 / 1                                                              |
| 11       | 3             | РАЗДЕЛ 6<br>Методы<br>стимулирования<br>критического и<br>творческого мышления<br>специалистов в<br>деловой сфере | ДО Анализ ситуации «Встреча в кафе»            | 2 / 2                                                              |
| ВСЕГО:   |               |                                                                                                                   |                                                | 18 / 18                                                            |

#### 4.5. Примерная тематика курсовых проектов (работ)

Курсовые работы (проекты) не предусмотрены.

## 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 23

2 3 4 Подготовка отчета 6

3 3 5 Подготовка отчета 6

4 3 6

Подготовка отчета 6

## 6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

| № п/п | № семестра | Тема (раздел) учебной дисциплины                                                                                                  | Вид самостоятельной работы студента. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Всего часов |
|-------|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| 1     | 2          | 3                                                                                                                                 | 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 5           |
| 1     | 3          | РАЗДЕЛ 1<br>Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности Имидж делового человека | 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<br><br>Изучение учебной литературы из приведенных источников: [1, стр. 38-46],[7, стр. 23-72],                                                                                                                             | 11          |
| 2     | 3          | РАЗДЕЛ 1<br>Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности Имидж делового человека | 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<br>Изучение учебной литературы из приведенных источников: [1, стр. 7-24, стр. 388-406], [5, стр. 23-58], [7, стр. 23-102].                                                                                                 | 11          |
| 3     | 3          | РАЗДЕЛ 2<br>Вербальные средства коммуникации и невербальная коммуникация                                                          | 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..<br><br>Изучение учебной литературы из приведенных источников: [1, стр. 59-69],[4, стр. 43-53]. | 11          |
| 4     | 3          | РАЗДЕЛ 2<br>Вербальные средства коммуникации и невербальная коммуникация                                                          | 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                                                                                                                              | 11          |

|   |   |                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |   |
|---|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
|   |   |                                                                                                              | сидеть за столом при общении..<br>Изучение учебной литературы из<br>приведенных источников:<br>[1, стр. 370-372],[3, стр. 222-244],                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |   |
| 5 | 3 | РАЗДЕЛ 3<br>Формы деловой<br>коммуникации                                                                    | РАЗДЕЛ 3 Формы деловой коммуникации<br>Умение слушать. Трудности эффективного<br>слушания: ошибки тех, кто слушает;<br>внутренние помехи слушания; внешние<br>помехи слушания. Три уровня слушания.<br>Виды слушания. Обратная связь в процессе<br>слушания. Приемы эффективного слушания.<br>Правила эффективной обратной связи<br><br>Изучение учебной литературы из<br>приведенных источников:<br>[1, стр. 70-111], [2, стр. 2-22],[5, стр. 23-58],                                                                                                                                                                   | 3 |
| 6 | 3 | РАЗДЕЛ 3<br>Формы деловой<br>коммуникации                                                                    | РАЗДЕЛ 3. Формы деловой коммуникации<br>Умение слушать. Трудности эффективного<br>слушания: ошибки тех, кто слушает;<br>внутренние помехи слушания; внешние<br>помехи слушания. Три уровня слушания.<br>Виды слушания. Обратная связь в процессе<br>слушания. Приемы эффективного слушания.<br>Правила эффективной обратной связи<br>Изучение учебной литературы из<br>приведенных источников:<br>[1, стр. 18-58],[4, стр. 14-42]                                                                                                                                                                                        | 4 |
| 7 | 3 | РАЗДЕЛ 3<br>Формы деловой<br>коммуникации                                                                    | РАЗДЕЛ 3. Формы деловой коммуникации<br>Умение слушать. Трудности эффективного<br>слушания: ошибки тех, кто слушает;<br>внутренние помехи слушания; внешние<br>помехи слушания. Три уровня слушания.<br>Виды слушания. Обратная связь в процессе<br>слушания. Приемы эффективного слушания.<br>Правила эффективной обратной связи<br>Изучение учебной литературы из<br>приведенных источников:<br>[1, стр. 70-111],[4, стр. 54-80].                                                                                                                                                                                      | 3 |
| 8 | 3 | РАЗДЕЛ 4<br>Гендерный аспект<br>коммуникативного<br>поведения                                                | РАЗДЕЛ 4. Гендерный аспект<br>коммуникативного поведения Проблема<br>«гендерной коммуникации». Анализ<br>гипотезы гендерно-ориентированной<br>личности; гендерно-ориентированного<br>речевого производства; гендерно-<br>ориентированных когнитивных структур и<br>ментальных моделей. Общение с<br>мужчинами: психологические и<br>коммуникативные особенности мужского<br>поведения. Общение с женщинами:<br>психологические и коммуникативные<br>особенности женского поведения<br>Изучение учебной литературы из<br>приведенных источников:<br>[1, стр. 70-111],[4, стр. 54-80],[5, стр. 23-58],<br>[7, стр. 23-102] | 2 |
| 9 | 3 | РАЗДЕЛ 5<br>Межкультурная<br>коммуникация<br>Психолого-<br>коммуникативный<br>потенциал деловых<br>партнеров | РАЗДЕЛ 5 Межкультурная коммуникация<br>Психолого-коммуникативный потенциал<br>деловых партнеров Постановка проблемы<br>межкультурной коммуникации.<br>Национальный характер. Национальные<br>особенности коммуникативного поведения<br>народов мира. Знание психотипов партнеров                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 2 |

|        |   |                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |    |
|--------|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
|        |   |                                                                                                    | как возможность определения стратегии и тактики коммуникативного процесса. Типы личности<br>2. Изучение учебной литературы из приведенных источников:<br>[7, стр. 143-149].<br>3. Конспектирование изученного материала                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |    |
| 10     | 3 | РАЗДЕЛ 5<br>Межкультурная коммуникация<br>Психолого-коммуникативный потенциал деловых партнеров    | РАЗДЕЛ 5. Межкультурная коммуникация<br>Психолого-коммуникативный потенциал деловых партнеров<br>Постановка проблемы межкультурной коммуникации.<br>Национальный характер. Национальные особенности коммуникативного поведения народов мира. Знание психотипов партнеров как возможность определения стратегии и тактики коммуникативного процесса. Типы личности<br>Изучение учебной литературы из приведенных источников:<br>[1, стр. 38-46],[7, стр. 23-72],                                                                                                 | 2  |
| 11     | 3 | РАЗДЕЛ 6<br>Методы стимулирования критического и творческого мышления специалистов в деловой сфере | 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<br>Изучение учебной литературы из приведенных источников:<br>[1, стр. 7-24, стр. 388-406], [5, стр. 23-58], [7, стр. 23-102]. | 2  |
| 12     | 3 | РАЗДЕЛ 6<br>Методы стимулирования критического и творческого мышления специалистов в деловой сфере | РАЗДЕЛ 6. Методы стимулирования критического и творческого мышления специалистов в деловой сфере<br>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<br>Изучение учебной литературы из приведенных источников:<br>[1, стр. 370-372],[3, стр. 222-244],                           | 3  |
| ВСЕГО: |   |                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 65 |

## 7. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### 7.1. Основная литература

| №<br>п/п | Наименование                                                           | Автор (ы)                                                   | Год и место издания<br>Место доступа                 | Используется<br>при изучении<br>разделов, номера<br>страниц |
|----------|------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| 1        | Этика деловых отношений<br>Учебник для вузов 2-е изд.,<br>испр. и доп. | Кибанов АЯ; Захаров<br>ДК; Коновалова Ва;<br>Ред.Кибанов АЯ | 2009 Инфра-М М.<br>424с. , 2009                      | Все разделы                                                 |
| 2        | Основы конфликтологии                                                  | Козырев Г.И.                                                | М.:ИНФРА-М, 2010<br>– 218 с. , 2010                  | Все разделы                                                 |
| 3        | Управление конфликтными<br>ситуациями и развитие<br>организации        | Мастенбрук У.                                               | М.: «Высшее<br>образование», 2012<br>– 212 с. , 2012 | Все разделы                                                 |

### 7.2. Дополнительная литература

| №<br>п/п | Наименование                                                                                                                                              | Автор (ы)                                                                         | Год и место издания<br>Место доступа                                                  | Используется<br>при изучении<br>разделов, номера<br>страниц |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| 4        | История менеджмента                                                                                                                                       | Кравченко А.И                                                                     | 2002 Академический<br>проект М. 560с. ,<br>2002                                       | Все разделы                                                 |
| 5        | Деловое общение : метод.<br>указ. к практическим<br>занятиям и самостоятельной<br>работе студ. напр.<br>"Журналистика"<br>(бакалавриат) и др. спец. Ч.2 / | К. В. Скворцов ; МИИТ.<br>Каф. "Русский язык и<br>межкультурная<br>коммуникация") | М. :<br>МГУПС(МИИТ),<br>2014<br>83 с. : ил. -<br>Библиогр.: с. 68-69<br>200 экз.      | Все разделы                                                 |
| 6        | Профессиональная этика и<br>этикет : учеб. пособие для<br>студ. вузов, обуч. по напр.<br>"Гостиничное дело и туризм"                                      | С. В. Дусенко. - 3-е изд.,<br>стер.                                               | М. : Академия, 2013<br>224. - (Бакалавриат).<br>- Библиогр.: с. 166-<br>167 1000 экз. | Все разделы                                                 |

## 8. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ "ИНТЕРНЕТ", НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1. <http://library.mii.ru/> - электронно-библиотечная система Научно-технической библиотеки МИИТ.
2. <http://rzd.ru/> - сайт ОАО «РЖД».
3. <http://elibrary.ru/> - научно-электронная библиотека.
4. Поисковые системы: Yandex, Google, Mail.

## 9. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ИСПОЛЪЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Windows 7, Microsoft Office 2007. Информационно-справочные и поисковые системы:  
Internet Explorer, Google, Yandex, Rambler, Mail, Opera

## **10. 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

## **11. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Обучающимся необходимо помнить, что качество полученного образования в немалой степени зависит от активной роли самого обучающегося в учебном процессе.

Обучающийся должен быть нацелен на максимальное усвоение подаваемого лектором материала, после лекции и во время специально организуемых индивидуальных встреч он может задать лектору интересующие его вопросы.

Лекционные занятия составляют основу теоретического обучения и должны давать систематизированные основы знаний по дисциплине, раскрывать состояние и перспективы развития соответствующей области науки, концентрировать внимание обучающихся на наиболее сложных и узловых вопросах, стимулировать их активную познавательную деятельность и способствовать формированию творческого мышления.

Главная задача лекционного курса – сформировать у обучающихся системное представление об изучаемом предмете, обеспечить усвоение будущими специалистами основополагающего учебного материала, принципов и закономерностей развития соответствующей научно-практической области, а также методов применения полученных знаний, умений и навыков.

Основные функции лекций: 1. Познавательно-обучающая; 2. Развивающая; 3.

Ориентирующе-направляющая; 4. Активизирующая; 5. Воспитательная; 6.

Организирующая; 7. информационная.

Выполнение практических заданий служит важным связующим звеном между теоретическим освоением данной дисциплины и применением ее положений на практике.

Они способствуют развитию самостоятельности обучающихся, более активному освоению учебного материала, являются важной предпосылкой формирования профессиональных качеств будущих специалистов.

Проведение практических занятий не сводится только к органическому дополнению лекционных курсов и самостоятельной работы обучающихся. Их вместе с тем следует рассматривать как важное средство проверки усвоения обучающимися тех или иных положений, даваемых на лекции, а также рекомендуемой для изучения литературы; как форма текущего контроля за отношением обучающихся к учебе, за уровнем их знаний, а следовательно, и как один из важных каналов для своевременного подтягивания отстающих обучающихся.

При подготовке специалиста важны не только серьезная теоретическая подготовка, знание основ надежности подвижного состава, но и умение ориентироваться в разнообразных практических ситуациях, ежедневно возникающих в его деятельности. Этому способствует форма обучения в виде практических занятий. Задачи практических занятий: закрепление и углубление знаний, полученных на лекциях и приобретенных в процессе самостоятельной работы с учебной литературой, формирование у обучающихся умений и навыков работы с исходными данными, научной литературой и специальными документами. Практическому занятию должно предшествовать ознакомление с лекцией

на соответствующую тему и литературой, указанной в плане этих занятий.

Самостоятельная работа может быть успешной при определенных условиях, которые необходимо организовать. Ее правильная организация, включающая технологии отбора целей, содержания, конструирования заданий и организацию контроля, систематичность самостоятельных учебных занятий, целесообразное планирование рабочего времени позволяет привить студентам умения и навыки в овладении, изучении, усвоении и систематизации приобретаемых знаний в процессе обучения, привить навыки повышения профессионального уровня в течение всей трудовой деятельности.

Каждому студенту следует составлять еженедельный и семестровый планы работы, а также план на каждый рабочий день. С вечера всегда надо распределять работу на завтра. В конце каждого дня целесообразно подводить итог работы: тщательно проверить, все ли выполнено по намеченному плану, не было ли каких-либо отступлений, а если были, по какой причине это произошло. Нужно осуществлять самоконтроль, который является необходимым условием успешной учебы. Если что-то осталось невыполненным, необходимо изыскать время для завершения этой части работы, не уменьшая объема недельного плана.

Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения учебной дисциплины, рассмотрены через соответствующие знания, умения и владения. Для проверки уровня освоения дисциплины предлагаются вопросы к экзамену и тестовые материалы, где каждый вариант содержит задания, разработанные в рамках основных тем учебной дисциплины и включающие терминологические задания.

Фонд оценочных средств являются составной частью учебно-методического обеспечения процедуры оценки качества освоения образовательной программы и обеспечивает повышение качества образовательного процесса и входит, как приложение, в состав рабочей программы дисциплины.

Основные методические указания для обучающихся по дисциплине указаны в разделе основная и дополнительная литература.