

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 магистратуры
по направлению подготовки
38.04.02 Менеджмент,
утвержденной первым проректором РУТ (МИИТ)
Тимониным В.С.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Эффективные коммуникации

Направление подготовки: 38.04.02 Менеджмент

Направленность (профиль): Управление бизнесом

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: 11244
Подписал: заведующий кафедрой Епишкин Илья
Анатольевич
Дата: 03.06.2024

1. Общие сведения о дисциплине (модуле).

Целью освоения дисциплины является формирование у обучающихся способностей работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.

Задачами освоения дисциплины является формирование у обучающихся:

- способности разрабатывать мероприятий по поддержанию и совершенствованию благоприятного психологического климата в трудовом коллективе;
- умения управлять процессами, направленными на организацию продуктивного делового общения на основе знаний в области психологии деловых коммуникаций и повышение их качества;
- способности реализации успешных деловых коммуникативных процессов на разных уровнях, в том числе на иностранном языке для академического и профессионального взаимодействия.

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю).

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

ПК-1 - Способен разрабатывать и обосновывать управленческие решения по развитию бизнеса;

УК-4 - Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном (ых) языке (ах), для академического и профессионального взаимодействия;

УК-5 - Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия.

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

Знать:

основные сходства и различия коллективов в соответствии с национальным и культурным уровнями, теоретические основы и общепринятые в организации стандарты для построения успешной эффективной коммуникации;

Уметь:

применять на практике навыки эффективной коммуникации в соответствии со стандартами, проводить переговоры в соответствии с требованиями рассматриваемого коллектива;

Владеть:

навыками эффективной коммуникации для последующего их применения в деловой сфере организации, навыками построения эффективной коммуникации в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.

3. Объем дисциплины (модуля).

3.1. Общая трудоемкость дисциплины (модуля).

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 5 з.е. (180 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 №3 |
| Контактная работа при проведении учебных занятий (всего): | 24 | 24 |
| В том числе: | | |
| Занятия лекционного типа | 8 | 8 |
| Занятия семинарского типа | 16 | 16 |

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 156 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 | <p>Теория коммуникации. Коммуникация – определение, понятия, виды.</p> <p>Рассматриваемые вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - эффективная коммуникация – при каких условиях коммуникация становится эффективной, как этого добиться. - цели коммуникации. - процесс коммуникации и его участники. |
| 2 | <p>Правила поведения при построении эффективной коммуникации.</p> <p>Рассматриваемые вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Установление контакта. - Невербальное поведение. Вербальный контакт. - Приоритетные каналы восприятия информации: визуал, аудиал, кинестетик. - Высказывание – оперативная единица речи. - Структура высказывания. - Аргументация и ее модель «Тезис – аргумент-следствие». - Уточняющие вопросы и техники активного слушания. - Завершение коммуникации. - Лексические конструкции. |
| 3 | <p>Вербальные и невербальные методы передачи информации</p> <ul style="list-style-type: none"> - Определение вербальных и невербальных методов передачи информации. - Язык жестов и позы при переговорах и выступлении. - Приветствие, построение вербальной коммуникации, прощание. |
| 4 | <p>Технология ведения переговоров.</p> <p>Рассматриваемые вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Устные переговоры; - Типы участников переговоров и технология ведения с каждым из них; - Правила ведения деловой переписки. |
| 5 | <p>Деловая переписка.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Деловой стиль переписки. - Виды деловых писем. - Содержание деловых писем и формы их составления. - Этические нормы. |
| 6 | <p>Работа с рекламациями и возражениями.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Определения возражений. - Психология сторон. - Типы «сложных» собеседников и методы коммуникации с ними. |
| 7 | <p>Управление процессами коммуникаций как функция менеджмента.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Критика и поощрение. - Техника обратной связи. - Навыки распределения обязанностей и делегирования полномочий. |
| 8 | <p>Управление конфликтами.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Типы конфликтов. - Методы управления конфликтами. - Типы участников в конфликтах и методы работы с ними. |

4.2. Занятия семинарского типа.

Практические занятия

| № п/п | Тематика практических занятий/краткое содержание |
|-------|---|
| 1 | Эффективная коммуникация. Процесс коммуникации и его участники. В результате выполнения практического задания студент получает навык построения эффективной коммуникации между участниками процесса. |
| 2 | Правила коммуникативного процесса. В результате выполнения практического задания студент получает навыки установления контакта, невербального и вербального общения, выбора приоритетных каналов восприятия информации, аргументации, уточняющих вопросов и техник активного слушания. |
| 3 | Вербальные и невербальные методы передачи информации. В результате выполнения практического задания студент получает навыки вербальной и невербальной передачи информации собеседнику. |
| 4 | Типы участников переговоров и технология ведения с каждым из них. В результате выполнения практического задания студент получает навыки ведения переговоров с различными психотипами участников. |
| 5 | Виды деловых писем. В результате выполнения практического задания студент получает навыки ведения деловой переписки посредством составления делового письма. |
| 6 | Работа с рекламациями и возражениями. В результате выполнения практического задания студент получает навыки работы с различными психологическими типами сложных оппонентов. |
| 7 | Управление процессами коммуникаций как функция менеджмента. В результате выполнения практического задания студент получает навыки делегирования, работы с обратной связью. |
| 8 | Методы управления конфликтами. В результате выполнения практического задания студент получает навыки управления конфликтами, исходя из различных методик. |

4.3. Самостоятельная работа обучающихся.

| № п/п | Вид самостоятельной работы |
|-------|--|
| 1 | Подготовка к практическим занятиям |
| 2 | Подготовка к семинарам, деловым играм. |
| 3 | Работа с литературой |
| 4 | Подготовка к текущему контролю. |
| 5 | Подготовка к промежуточной аттестации. |

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

| № п/п | Библиографическое описание | Место доступа |
|-------|--|---|
| 1 | Основы теории коммуникации : учебник и практикум для вузов / Т. Д. Венедиктова [и др.] ; под редакцией Т. Д. Венедиктовой, Д. Б. Гудкова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 193 с. — (Высшее образование). — ISBN | URL: https://urait.ru/bcode/469722 (дата обращения: 27.03.2023). — Текст : |

| | | |
|---|---|---|
| | 978-5-534-00242-3. | электронный. |
| 2 | Жернакова, М. Б. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 370 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00331-4. | URL: https://urait.ru/bcode/510876 (дата обращения: 27.03.2023). — Текст : электронный. |

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

Официальный сайт РУТ (МИИТ) (<https://www.miiit.ru/>).

Научно-техническая библиотека РУТ (МИИТ) (<http://library.miiit.ru>).

Образовательная платформа «Юрайт» (<https://urait.ru/>).

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

Яндекс. Браузер (или другой браузер).

Операционная система Microsoft Windows.

Microsoft Office.

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

Для проведения лекционных занятий необходима аудитория с мультимедиа аппаратурой.

9. Форма промежуточной аттестации:

Зачет в 3 семестре.

10. Оценочные материалы.

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

Авторы:

заведующий кафедрой, доцент, к.н.
кафедры «Экономика труда и
управление человеческими
ресурсами»

И.А. Епишкин

Согласовано:

и.о. заведующего кафедрой ЭУТ

М.Г. Данилина

Заведующий кафедрой ЭТиУЧР

И.А. Епишкин

Председатель учебно-методической
комиссии

М.В. Ишханян