

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
38.03.01 Экономика,
утвержденной первым проректором РУТ (МИИТ)
Тимониным В.С.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Эффективные коммуникации

Направление подготовки: 38.03.01 Экономика

Направленность (профиль): Экономика труда

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: 23.03.2024

1. Общие сведения о дисциплине (модуле).

Целью дисциплины является формирование у слушателей разностороннего представления о

деловой коммуникации, а также развитие у них ряда коммуникативных компетенций

руководителя, путем выполнения упражнений (тренинг/практикум).

Компетенции

перечислены по разделам, выделенным по контекстам применения и характеру

используемых навыков.

Задачей дисциплины для студентов является развитие

коммуникативных навыков управленцев, позволяющих сделать коммуникацию менее

затратной по времени, более безошибочной и результативной, что в конечном итоге

значительно повышает эффективность управленческой деятельности в целом.

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю).

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

ПК-1 - Способен проводить анализ форм организации, разделения и кооперации труда, состояния и оснащенности рабочих мест, результатов их оценки по условиям труда, разрабатывать нормативы по труду, формировать тарифно-квалификационную и организационно-штатную структуру персонала, а также оценивать текущее состояние производительности труда и эффективности использования трудовых ресурсов.

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

Знать:

эффективными установками в отношении коммуникации как таковой,

Уметь:

устанавливать контакт, подстраиваться под собеседника, «находить с ним общий язык» – «отзеркаливать» поведенческие, лингвистические, ценностные сигналы в речи. применять приёмы активного слушания

Владеть:

приёмами убеждения и аргументации

3. Объем дисциплины (модуля).

3.1. Общая трудоемкость дисциплины (модуля).

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 4 з.е. (144 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 №5
Контактная работа при проведении учебных занятий (всего):	60	60
В том числе:		
Занятия лекционного типа	30	30
Занятия семинарского типа	30	30

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 84 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	Введение в курс место коммуникации в работе руководителя, виды коммуникации, цели коммуникации и средства их достижения, коммуникативные

№ п/п	Тематика лекционных занятий / краткое содержание
	компетенции, эффективные установки в отношении коммуникации. Основы и практика клинической характерологии. Академические и практико-ориентированные подходы к коммуникации.
2	<p>Базовый алгоритм успешной коммуникации. Важность контакта (раппорта) для достижения задач коммуникации. Ориентация руководителя на задачу или отношения. Виды и инструменты подстройки (установления контакта).</p>
3	<p>Получение информации как одна из основных задач коммуникации. Активное Поддержание диалога с собеседником рассматривается с точки зрения алгоритма «ПАУК» (поддержка – активация – усвоение – комментирование). Изучаются вербальные, паравербальные и невербальные приёмы активного слушания. Виды вопросов (открытые, закрытые, альтернативные) рассматриваются с точки зрения количества получаемой при ответе на них информации и уместности на тех или иных этапах и контекстах коммуникации. Вводится понятие ключевого вопроса как вопроса, решающего, помимо задачи эффективного сбора информации, задачу поддержания 5 контакта в коммуникации. Практическая работа – сбор полной информации с использованием минимального числа вопросов.</p>
4	<p>Модель точности информации в бизнесе. Повышение качества получаемой информации. Манипуляции, основанные на неконкретности информации. Противодействие манипуляциям.</p>
5	<p>Вербальный и невербальный каналы коммуникации. Управление невербальным сообщением. Вводится понятие вербального (знакового, словесного), невербального (телесного) и паравербального (сопровождающего слова) каналов коммуникации. Каналы коммуникации рассматриваются с точки зрения количества и надёжности получаемой по ним информации. Выделяется осознанное и бессознательное («чувство», «интуиция») восприятие информации. Невербальное сообщение рассматривается как набор доступных для осознанного контроля компонентов. Особенности коммуникации с группой. Основы ораторского мастерства</p>
6	<p>Ценностно-ориентированная коммуникация. Понятие о ценностях. Связь ценностей, мотивов и интересов. Отличия мотива от позиции. Уточняется понятие личной ценности, введённое при изучении модели нейрологических уровней. Вводится понятие групповых и корпоративных ценностей в увязке со значением, вкладываемым в эти понятия маркетинговыми дисциплинами. Рассматривается связь ценностей с мотивами поведения участника коммуникации. Интересы рассматриваются как инструменты выявления ценностей. Вводится понятие тия переговоров, иллюстрируемое матрицей Томаса-Киллмана. Постулируется основной принцип поиска сотрудничающих решений: решение находится путём удовлетворения намерений (мотивов), а не следования буквально заявленной позиции. Рассматриваются приемы конструктивного отказа (по-русски, по-американски и по-японски) как пример эффективной сотрудничающей стратегии в коммуникации.</p>
7	<p>Коммуникативные технологии: проведение совещаний, продажи, переговоры, модерация и фасилитация, PR и нетворкинг Рассматриваются типичные алгоритмы успешных переговоров и продаж с точки зрения соответствия базовому алгоритму успешной коммуникации и применения ранее изученных компетенций деловой коммуникации. Отмечается, какие именно коммуникативные навыки и умения востребованы на различных этапах переговоров. Создание социальной сети рассматривается как одна из ключевых компетенций руководителя в условиях «информационного общества». Модель «Окно Джохари»</p>

№ п/п	Тематика лекционных занятий / краткое содержание
	изучается как инструмент регулирования лёгкости образования и устойчивости социальных связей.
8	Стратегия проведения переговоров Стили коммуникаций как характеристика менеджера Методы проведения переговоров Проведение переговоров и совещания (по Миичу)
9	Стратегия проведения переговоров Приемы нейтрализации замечаний оппонента Типичные ошибки при ведении переговоров Регламент Роберта — правила организации и проведения совещания Кодекс кооперативности Г. Грайса — правила поведения при групповом обсуждении
10	Роли участников деловых коммуникаций Типологии ролей Восемь типов людей, образующих нормальную группу (по Власовой) Формы поведения, наблюдаемые в группах (по Камерон) Типы ролей в группе (по Белбину)
11	Роли участников деловых коммуникаций Типы ролей (по Вэттену и Камерон) Модель примитивной группы (по Добровичу)
12	Модели деловых партнеров- организаций и людей Понятие и типология моделей Образы личности и личностные факторы коммуникативной деятельности Психологические основы личности как факторы поведения в процессе коммуникаций Методы получения знаний о личности 10.2.3. Формализованные данные о работнике: личное дело
13	Образы личности и личностные факторы коммуникативной деятельности Модели профессио- и психографии Модель трудового потенциала Модель личности Майерс — Бриггс Модель нейролингвистического программирования Профиль клиента из 66 пунктов (по Маккею) Модель «профили клиентов»

4.2. Занятия семинарского типа.

Практические занятия

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
1	Теория бизнес-коммуникаций Сбор полной информации с использованием минимального числа вопросов.
2	Подготовка успешной презентации. Упражнения на конкретизацию обобщённой информации
3	Вербальное и невербальное общение в коллективе. Упражнения на демонстрацию необходимого невербального сообщения, планирование и проведение короткого, яркого и убедительного выступления перед группой.
4	Определения межличностных, групповых и организационных коммуникаций, направления и специфика их анализа Поиск сотрудничающих решений в предложенных кейсах, дача конструктивного отказа

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
5	Коммуникативная компетентность, повышение ее уровня. Понятие коммуникативной компетентности Повышение уровня коммуникативной компетенции. Определение уровня коммуникативной компетенции
6	Бизнес-коммуникация как процесс передачи информации Средства и каналы коммуникации. Неформальные коммуникации. Слухи 2.2. Деловые коммуникации как системное явление и системный процесс Принципы процессного подхода к деловым коммуникациям Структура коммуникативного процесса Деловые коммуникации как бизнес-процесс. Обобщенная модель процесса деловой коммуникации Краткие рекомендации по осуществлению основных этапов обобщенного процесса деловых коммуникаций .
7	Электронные средства коммуникации. Апробация электронных методов коммуникации в коллективе.
8	Этика деловых коммуникаций Виды этических норм и правил, особенности индивидуальной этики 3.2. Этика бизнеса Имидж организации Профессиональная этика Понятие, формы и эффективность критики Этика вынесения порицания подчиненному: поддерживающие Национальная специфика и ее влияние на деловые коммуникации. Решение группового кейса.
9	Устные коммуникации Выступление по заданной тематике перед аудиторией в формате импровизации.
10	Визуальная поддержка устного выступления Разбор типичных ошибок на примере реальных ситуаций.
11	Невербальные средства коммуникации. Выполнение практического задания в мини-группах для налаживания невербальной коммуникации в коллективе.
12	Проведение переговоров. Работа в группах. Подготовка к проведению переговоров.
13	Определение ролей коммуникации Практическое задания на типологии ролей по группам: Восемь типов людей, образующих нормальную группу (по Власовой) Формы поведения, наблюдаемые в группах (по Камерон) Типы ролей в группе (по Белбину) Типы ролей (по Вэттену и Камерон) Модель примитивной группы (по Добровичу)

4.3. Самостоятельная работа обучающихся.

№ п/п	Вид самостоятельной работы
1	Подготовка к практическим занятиям
2	Работа с лекционным материалом
3	Работа с литературой
4	Подготовка к промежуточной аттестации.

5	Подготовка к текущему контролю.
---	---------------------------------

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

№ п/п	Библиографическое описание	Место доступа
1	Корягина, Н. А. Эффективные коммуникации. Социальная компетентность личности : учебное пособие для вузов / Н. А. Корягина. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 344 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18144-9.	Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/534386 (дата обращения: 19.03.2024).
2	Жернакова, М. Б. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 370 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00331-4.	Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/468746 (дата обращения: 19.03.2024).
3	Спивак, В. А. Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для академического бакалавриата / В. А. Спивак. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 460 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3684-1.	Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/426318 (дата обращения: 19.03.2024).

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

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

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

Офисный пакет приложений Microsoft Office;

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

Для проведения лекционных занятий необходима аудитория с мультимедиа аппаратурой. Для проведения практических занятий требуется

аудитория, оснащенная мультимедиа аппаратурой и ПК с необходимым программным обеспечением и подключением к сети интернет.

9. Форма промежуточной аттестации:

Зачет в 5 семестре.

10. Оценочные материалы.

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

Авторы:

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

А.Б. Вешкурова

Согласовано:

Заведующий кафедрой ЭТиУЧР
Председатель учебно-методической
комиссии

И.А. Епишкин

М.В. Ишханян