МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ТРАНСПОРТА (МИИТ)»

УТВЕРЖДАЮ:

Директор ИЭФ

Ю.И. Соколов

08 сентября 2017 г.

Кафедра "Экономика труда и управление человеческими ресурсами"

Автор Фионова Карина Вячеславовна, старший преподаватель

АННОТАЦИЯ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ

«Эффективные коммуникации»

Направление подготовки:	38.03.03 – Управление персоналом
Профиль:	Кадровая безопасность
Квалификация выпускника:	Бакалавр
Форма обучения:	очная
Год начала подготовки	2015

Одобрено на заседании	Одобрено на заседании кафедры
Учебно-методической комиссии института Протокол № 1 06 сентября 2017 г. Председатель учебно-методической комиссии Л.Ф. Кочнева	Протокол № 2 04 сентября 2017 г. Заведующий кафедрой И.А. Епишкин

Москва 2017 г.

1. Цели освоения учебной дисциплины

Целями освоения учебной дисциплины «Эффективные коммуникации» являются формирование у обучающегося следующего состава компетенций:
ОК-20 способностью осуществлять деловое общение: публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации;
ПК-62 знанием корпоративных коммуникационных каналов и средств передачи информации, владением навыками информационного обеспечения процессов внутренних коммуникаций.

2. Место учебной дисциплины в структуре ОП ВО

Учебная дисциплина "Эффективные коммуникации" относится к блоку 1 "Профессиональный цикл" 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:

ПК-28	знанием корпоративных коммуникационных каналов и средств передачи информации, владение навыками информационного обеспечения процессов внутренних коммуникаций

4. Общая трудоемкость дисциплины составляет

3 зачетные единицы (108 ак. ч.).

5. Образовательные технологии

Основными формами проведения занятий по дисциплине «Эффективные коммуникации» являются лекции и практические занятия. На данных занятиях важно сформировать интерес студентов к теоретическим аспектам коммуникации, что предполагает заинтересованность самого преподавателя изучаемой проблематикой, глубокую проработку каждой темы занятия, постоянное совершенствование своих умений, и повышение качества знаний.При проведении лекционных занятий следует учитывать многогранность процесса коммуникации, поэтому необходимо применять разные формы лекций: информационно-объяснительные, проблемные, лекции-дискуссии, лекции-беседы и т.п. Важнейшие требования для любого вида лекций – высокий научно-теоретический уровень, аргументированное освещение наиболее сложных категорий, логическая стройность и убедительность, ясность и доходчивость изложения. Лекции по дисциплине «Эффективные коммуникации» должны содержать большое количество разнообразных примеров и анализ конкретных ситуаций, возникающих в реальной практике, что позволит наиболее ярко и аргументировано преподать теоретический материал и показать практическое значение рассматриваемых научно-обоснованных технологий и механизмов коммуникации.В целях повышения качества освоения студентами изучаемой дисциплины, целесообразно использовать инновационные методы обучения.Кроме того, в ходе проведения лекций и семинаров особое внимание уделяется практической ориентации материала. В этой связи вполне возможно использование метода деловая игра. Деловые игры, по сравнению с другими методами теоретического обучения, имеют ряд преимуществ, так как цели игры в большей мере отвечают практическим нуждам обучающихся. Данный метод сочетает в себе с одной стороны широкий охват проблем, а с другой глубину их осмысления. В форме игры лучше всего отрабатывается логика действий, а также имеет место социальное взаимодействие.

Процесс игры возбуждает интерес участников и способствует их большей вовлечённости. При конструировании деловых игр главным является моделирование среды, а не деятельности. Данный процесс предполагает организацию совместной деятельности игроков, которая имеет характер ролевого взаимодействия в соответствии с правилами и нормами. В процессе игры цель достигается путём принятия индивидуальных и групповых решений. Для того, чтобы процесс был интересен, игровая ситуация должна предполагать неоднозначность решения. Это способствует также личностному проявлению участвующих игроков. В ходе игры каждому участнику должна быть дана возможность принимать решение. Для этого подготавливается пакет документов таким образом, чтобы каждый документ был предназначен для определенного игрока. В конструкции игры должно быть отражено не всё многообразие факторов, а лишь те, что имеют практическую значимость.Для наглядности и визуализации изучаемой темы возможна разработка и представление презентаций различных направлений, как теоретических, так и прикладных аспектов мотивации персонала. Например, в рамках каждого модуля можно выделить одну тему, по которой студенты готовят презентацию, а затем представляют ее на практическом занятии, анализируют достоинства и недостатки каждой из представленных презентаций и выбирают лучшую.Для активизации творческого потенциала студентов рекомендуется проведение научно-практических конференций, что предполагает предварительную подготовку студентами докладов по обсуждаемым на конференции проблемам.Для проверки уровня усвоения учебного материала по каждому модулю можно провести групповую устную контрольную работу. Группа студентов разбивается на подгруппы (примерно по 3-4 человека) и составляют вопросы другим подгруппам по темам, представленным преподавателем.Для максимального усвоения дисциплины рекомендуется проведение письменного опроса (тестирование) студентов по материалам лекций и практических работ. Подборка вопросов для тестирования осуществляется на основе изученного теоретического материала. Такой подход позволяет повысить мотивацию студентов при конспектировании лекционного материала и подготовке к семинарским занятиям.Основными формами контроля являются: экзамен, результаты прохождения деловой игры, участие в ролевых играх, а также промежуточный контроль в виде само самостоятельных работ и итогового тестирования, проводимого по всем изученным темам..

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

РАЗДЕЛ 1
Функции, средства и структура коммуникаций
Типология общения. Общие принципы построения межличностного общения. Коммуникативная компетентность. Стратегии, тактики и виды общения. Элементы общения. Позиции в общении. Этапы в общении. Обратная связь. Создание благоприятного психологического климата в общении. Психологический контакт с собеседником. Вступление в контакт. Способы и приемы. Лидирование в процессе общения. Репрезентативные системы: основная и ведущая. Сенсорные типы людей: визуал, аудиал, кинестетик и “компьютер”

РАЗДЕЛ 2
Основные формы и технологии эффективных деловых коммуникаций
Психологические закономерности ведения деловой беседы. Эффективные приемы передачи информации. Постановка вопросов и способы ответов на них. Коммуникативные навыки, необходимые для делового общения. Умение слушать. Виды и техники слушания. Нерефлексивное и рефлексивное слушание (выяснение, парафраз, отражение чувств, резюмирование) Влияние психологической установки собеседника на процесс делового

общения.

РАЗДЕЛ 3
Психологические аспекты этики и этикета в деловых коммуникациях
Создание делового имиджа. Первое впечатление при деловом контакте. Манера одеваться или деловая одежда для мужчины и женщины. Психологические эффекты цветовой гаммы одежды. Светские манеры поведения за столом. Способы искусственного повышения личного статуса. Речевой этикет и культура делового разговора. Речевые этикетные формы: обращения, приветствие, комплимент, сочувствие, прощание. Речевые штампы, помогающие провести деловую беседу. Международный этикет приветствий.

РАЗДЕЛ 4
Вербальные и невербальные средства общения
Невербальные средства общения (позы, мимика, интонации). Границы безопасного контакта. Особенности невербальных коммуникаций. Умение читать скрытые сообщения. Связь психологического состояния и положения тела в пространстве при общении. Характерные позиции за столом, влияющие на характер беседы.

РАЗДЕЛ 5
Стратегии делового общения
Различные стратегии проведения деловых бесед и переговоров. Пути достижение согласия сторон Уверенное поведение. Отличие от манипулятивного, агрессивного и оправдывающегося. Виды агрессивного поведения. Деловое общение с агрессивным собеседником. Конструктивное реагирование на критику. Приемы эффективного поведения в ситуации давления. Общение с манипулятивным собеседником.

РАЗДЕЛ 6
Психологические аспекты ведения деловых телефонных переговоров
Искусство ведения телефонных переговоров. Тактики разговора с различными типами абонентов. Схема реагирования на недовольство абонента. Схема выражения собственного недовольства. Выражения, которых следует избегать при телефонном разговоре. Телефонный флирт или успешная коммуникация по телефону.

РАЗДЕЛ 7
Письменное деловое общение
Типы деловых писем и правила их составления. Требования к написанию деловых писем. Структура делового письма. Стиль написания делового письма. Подбор слов и правильность их сочетания. Этикет делового письма. Этикетные фразы, применяемые в деловой переписке.

РАЗДЕЛ 8
Конструктивное решение конфликтных ситуаций в деловом общении
Бессознательные аспекты поведения людей. Предпосылки возникновения конфликтов в процессе общения. Методы снятия напряженности в конфликтных ситуациях. “Я – высказывания”. Стратегии и тактики поведения в конфликте. Позитивное мышление в проблемной ситуации. Как конструктивно воспринимать критику. Саморегуляция эмоционального состояния.

Дифференцированный зачет