

УТВЕРЖДАЮ

Первый проректор, проректор по  
УР

\_\_\_\_\_ А.Е. Рудин

«\_\_» \_\_\_\_\_ 2021 года

## Рабочая программа дисциплины

**Б1.В.ДВ.03.01** Практика эмпатического коммуницирования

Учебный план: ФГОС 3++ 38.04.02\_Стратегическое управление №2-1-66.plx

Кафедра: **29** Менеджмента

Направление подготовки:  
(специальность) 38.04.02 Менеджмент

Профиль подготовки: Стратегическое управление  
(специализация)

Уровень образования: магистратура

Форма обучения: очная

### План учебного процесса

Семестр (курс для ЗАО)		Контактная работа обучающихся		Сам. работа	Контроль, час.	Трудоёмкость, ЗЕТ	Форма промежуточной аттестации
		Лекции	Практ. занятия				
4	УП	14	14	79,75	0,25	3	Зачет
	РПД	14	14	79,75	0,25	3	
Итого	УП	14	14	79,75	0,25	3	
	РПД	14	14	79,75	0,25	3	

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 38.04.02 Менеджмент, утверждённым приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 12.08.2020 г. № 952

Составитель (и):

кандидат экономических наук, Доцент

\_\_\_\_\_

Сеньшова Екатерина  
Александровна

От кафедры составителя:

Заведующий кафедрой менеджмента

\_\_\_\_\_

Титова Марина  
Николаевна

От выпускающей кафедры:

Заведующий кафедрой

\_\_\_\_\_

Титова Марина  
Николаевна

Методический отдел:

\_\_\_\_\_

## 1 ВВЕДЕНИЕ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ

**1.1 Цель дисциплины:** Сформировать компетенции обучающегося в области делового коммуницирования с использованием практик эмпатии.

**1.2 Задачи дисциплины:**

- дать теоретические знания о процессах коммуницирования в деловом общении, бизнесе и менеджменте;
- ознакомить с основными средствами и моделями коммуникационных процессов в бизнес пространстве;
- изучить функциональные механизмы эмпатийного коммуницирования и техники эмпатического поведения с деловыми партнерами, персоналом, руководством.

**1.3 Требования к предварительной подготовке обучающегося:**

Предварительная подготовка предполагает создание основы для формирования компетенций, указанных в п. 2, при изучении дисциплин:

- Организационная диагностика
- Мировые культуры и межкультурные коммуникации
- Планирование карьеры и основы лидерства

## 2 КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

**ПК-9: Способен осуществлять разработку и усовершенствование процессной архитектуры организации**

**Знать:** принципы и механизм формирования коллективного эмоционального интеллекта организации; принципы эмпатической трансляции целей организации в показатели стратегических и текущих процессов

**Уметь:** интегрировать процессную архитектуру организации с системой ценностей стратегического управления организацией; осуществлять коммуникации, находить консенсус

**Владеть:** навыками адаптации методологии проектирования процессной архитектуры организации к миссии, целям и стратегии организации

## 3 РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Наименование и содержание разделов, тем и учебных занятий	Семестр (курс для ЗАО)	Контактная работа		СР (часы)	Инновац. формы занятий	Форма текущего контроля
		Лек. (часы)	Пр. (часы)			
Раздел 1. Основы коммуницирования в бизнесе и менеджменте.	4					О
Тема 1. Предметная область коммуницирования в бизнесе и менеджменте.		1		9,75		
Тема 2. Личность и ее влияние на коммуникативный процесс.		2	2	10		
Тема 3. Конфликты и стрессы в процессе коммуницирования.		2	2	10	РИ	Д
Раздел 2. Методологические основы эмпатического коммуницирования.						
Тема 4. Понятие эмпатии и эмпатического коммуницирования.		2	2	10		
Тема 5. Роль эмпатического коммуницирования в менеджменте.		1	2	10		
Тема 6. Функциональные механизмы эмпатийного взаимодействия.		2	2	10		
Тема 7. Техники эмпатического коммуницирования.		2	2	10		
Тема 8. Диагностика эмпатии и практики развития эмпатических коммуникаций.		2	2	10	Т	
Итого в семестре (на курсе для ЗАО)		14	14	79,75		
Консультации и промежуточная аттестация (Зачет)	0,25					
<b>Всего контактная работа и СР по дисциплине</b>		28,25	79,75			

#### 4 КУРСОВОЕ ПРОЕКТИРОВАНИЕ

Курсовое проектирование учебным планом не предусмотрено

#### 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

##### 5.1 Описание показателей, критериев и системы оценивания результатов обучения

##### 5.1.1 Показатели оценивания

Код компетенции	Показатели оценивания результатов обучения	Наименование оценочного средства
ПК-9	<p>Излагает предметную область коммуницирования в бизнесе, структуру, содержание, средства деловых коммуникаций, соотношение мотивов и манипуляций, положительные и отрицательные стороны эмпатии в менеджменте</p> <p>Определяет уровень эмпатии, внедряет элементы эмпатического коммуницирования в практику современного бизнеса</p> <p>Эффективно коммуницирует во внутренней и внешней среде организации с учетом особенностей взаимодействия людей, их индивидуально-личностных характеристик, социальной ответственности.</p> <p>Применяет приемы и техники эмпатического поведения, программы развития эмпатических способностей.</p>	<p>Вопросы устного собеседования</p> <p>Практико-ориентированные задания</p>

##### 5.1.2 Система и критерии оценивания

Шкала оценивания	Критерии оценивания сформированности компетенций	
	Устное собеседование	Письменная работа
Зачтено	Обучающийся в соответствии с требованиями ответил на теоретические вопросы, возможно, допуская несущественные ошибки в ответе на вопросы преподавателя.	
Не зачтено	Обучающийся не смог изложить содержание и выводы по теме, допустил существенные ошибки в ответах на вопросы преподавателя.	

##### 5.2 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

##### 5.2.1 Перечень контрольных вопросов

№ п/п	Формулировки вопросов
Семестр 4	
1	Программа развития эмпатических способностей.
2	Коммуникационные эффекты.
3	Диагностика уровня эмпатии. Эмпатическая усталость.
4	Искусство эмпатической конфронтации.
5	Эмпатическое реагирование.
6	Техника эмпатического слушания.
7	Техника эмпатического поведения.
8	Карта эмпатии.
9	Позиции в общении: позиция сотрудничества, конфронтации, независимая позиция, позиция принужденного общения.
10	Способы использования эмпатии в интернет-маркетинге.
11	Эмпатия в контент-маркетинге.
12	Значение эмпатии в маркетинге и продажах.
13	Сервисная эмпатия.
14	Эмпатия как постоянная стратегия.
15	Создание культуры эмпатии в команде.
16	Корпоративная эмпатия и осознанность в бизнесе.
17	Эмпатия в современном бизнесе.
18	Положительные и отрицательные стороны эмпатии.

19	Признаки наличия и отсутствия эмпатии.
20	Виды эмпатии. Основные уровни эмпатии.
21	Основные подходы к определению эмпатии.
22	Конфликты и стрессы в деловых коммуникациях.
23	Соотношение мотивов и манипуляции в общении.
24	Стратегии межличностного взаимодействия.
25	Межличностные отношения и коммуницирование.
26	Роль имиджа в деловых коммуникациях.
27	Механизм восприятия личности. Первичные формы диагностики личности: впечатление, восприятие, понимание.
28	Мотивация поведения личности: потребности, интересы, стремления, убеждения.
29	Индивидуально-личностные характеристики человека и их учет в процессе делового общения.
30	Роль личности в коммуникативном процессе.
31	Психология деятельности личности и социальные роли.
32	Вербальные и невербальные коммуникации в деловом общении.
33	Структура и содержание деловых коммуникаций.
34	История развития делового коммуницирования.
35	Предметная область коммуницирования в бизнесе и менеджменте.

### 5.2.2 Типовые тестовые задания

Не предусмотрено.

### 5.2.3 Типовые практико-ориентированные задания (задачи, кейсы)

Задание 1.

Организация, реализующая на рынке продукцию собственного швейного производства, рассматривает варианты выхода в сегмент ультрамодной молодежной верхней одежды (пальто, тренчи, плащи, куртки и т.п.). Представьте себя будущим потребителем рассматриваемой продукции и составьте карту эмпатии потенциального клиента по методике Александра Остервальдера.

Задание 2.

Компания, занимающаяся организацией выставочных мероприятий, рассматривает возможность предоставления своих услуг в онлайн-формате (онлайн-фестиваль, онлайн-конференция, онлайн-показ и т.д.). Составьте карту эмпатии методом квадранта потребителя.

Задание 3.

Эвфемизмы – мягкие эквиваленты достаточно резких слов или выражений, которые предпочтительно завуалировать. Придумайте не менее 5 слов или словосочетаний, неприятных для делового партнера, и подберите к ним эвфемизмы.

### 5.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, владений (навыков и (или) практического опыта деятельности)

#### 5.3.1 Условия допуска обучающегося к промежуточной аттестации и порядок ликвидации академической задолженности

Проведение промежуточной аттестации регламентировано локальным нормативным актом СПбГУПТД «Положение о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся»

#### 5.3.2 Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине

Устная  Письменная  Компьютерное тестирование  Иная

#### 5.3.3 Особенности проведения промежуточной аттестации по дисциплине

Время на подготовку к ответу на зачете 30 минут. Ответ на два теоретических вопроса по билету. Студент не имеет возможности использовать какие-либо справочные материалы.

## 6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 6.1 Учебная литература

Автор	Заглавие	Издательство	Год издания	Ссылка
<b>6.1.1 Основная учебная литература</b>				
Горфинкель, В. Я., Торопцов, В. С., Швандар, В. А.	Коммуникации и корпоративное управление	Москва: ЮНИТИ-ДАНА	2017	<a href="http://www.iprbookshop.ru/81642.html">http://www.iprbookshop.ru/81642.html</a>
Голуб, О. Ю., Тихонова, С. В.	Теория коммуникации	Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа	2016	<a href="http://www.iprbookshop.ru/57124.html">http://www.iprbookshop.ru/57124.html</a>
<b>6.1.2 Дополнительная учебная литература</b>				

Звягинцева, О. С., Кенина, Д. С., Бабкина, О. Н., Исаенко, А. П.	Коммуникационный менеджмент	Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет	2019	<a href="http://www.iprbookshop.ru/109384.html">http://www.iprbookshop.ru/109384.html</a>
Емельянова, Е. А.	Деловые коммуникации	Томск: Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, Эль Контент	2014	<a href="http://www.iprbookshop.ru/72086.html">http://www.iprbookshop.ru/72086.html</a>
Мазилкина, Е. И.	Маркетинговые коммуникации	Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа	2016	<a href="http://www.iprbookshop.ru/57161.html">http://www.iprbookshop.ru/57161.html</a>
Звягинцева, О. С., Кенина, Д. С., Бабкина, О. Н.	Технологии деловых и научных коммуникаций	Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет	2019	<a href="http://www.iprbookshop.ru/109404.html">http://www.iprbookshop.ru/109404.html</a>

### 6.2 Перечень профессиональных баз данных и информационно-справочных систем

Федеральный образовательный портал «Экономика Социология Менеджмент» [Электронный ресурс]. URL: <http://ecsocman.hse.ru>  
Информационный ресурсный центр по научной и практической психологии «ПСИ-ФАКТОР» [Электронный ресурс]. URL: <http://psyfactor.org/>  
База профессиональных данных «Мир психологии» [Электронный ресурс]. URL: <http://psychology.net.ru/>  
Реферативная и справочная база данных рецензируемой литературы Scopus [Электронный ресурс]. URL: <https://www.scopus.com>  
Электронно-библиотечная система IPRbooks [Электронный ресурс]. URL: <http://www.iprbookshop.ru/>

### 6.3 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения

Microsoft Windows  
1С-Битрикс: Внутренний портал учебного заведения  
MicrosoftOfficeProfessional

### 6.4 Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Аудитория	Оснащение
Лекционная аудитория	Мультимедийное оборудование, специализированная мебель, доска
Учебная аудитория	Специализированная мебель, доска