

УТВЕРЖДАЮ
Первый проректор, проректор по
УР

_____ А.Е. Рудин

«21» 02 2023 года

Рабочая программа дисциплины

Б1.В.ДВ.03.01 Практика эмпатического коммуницирования

Учебный план: 2023-2024 38.04.02 ИБК Стратег управ ЗАО №2-3-66.plx

Кафедра: **29** Менеджмента

Направление подготовки:
(специальность) 38.04.02 Менеджмент

Профиль подготовки: Стратегическое управление
(специализация)

Уровень образования: магистратура

Форма обучения: заочная

План учебного процесса

Семестр (курс для ЗАО)	Контактная работа обучающихся		Сам. работа	Контроль, час.	Трудоё мкость, ЗЕТ	Форма промежуточной аттестации	
	Лекции	Практ. занятия					
2	УП	4	4	96	4	3	Зачет
	РПД	4	4	96	4	3	
Итого	УП	4	4	96	4	3	
	РПД	4	4	96	4	3	

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 38.04.02 Менеджмент, утверждённым приказом Минобрнауки России 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
		Лек. (часы)	Пр. (часы)		
Раздел 1. Основы коммуницирования в бизнесе и менеджменте.	2				
Тема 1. Предметная область коммуницирования в бизнесе и менеджменте.		0,5		12	
Тема 2. Личность и ее влияние на коммуникативный процесс.		0,5		12	
Тема 3. Конфликты и стрессы в процессе коммуницирования.		0,5	0,5	12	РИ
Раздел 2. Методологические основы эмпатического коммуницирования.					
Тема 4. Понятие эмпатии и эмпатического коммуницирования.		0,5	0,5	12	
Тема 5. Роль эмпатического коммуницирования в менеджменте.		0,5		12	
Тема 6. Функциональные механизмы эмпатийного взаимодействия.		0,5	1	12	
Тема 7. Техники эмпатического коммуницирования.		0,5	1	12	
Тема 8. Диагностика эмпатии и практики развития эмпатических коммуникаций.		0,5	1	12	Т
Итого в семестре (на курсе для ЗАО)			4	4	96
Консультации и промежуточная аттестация (Зачет)		0,25			
Всего контактная работа и СР по дисциплине		8,25		96	

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
Курс 2	
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 непринужденного 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
6.1.1 Основная учебная литература				
Звягинцева, О. С., Кенина, Д. С., Бабкина, О. Н., Исаенко, А. П.	Коммуникационный менеджмент	Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет	2019	http://www.iprbookshop.ru/109384.html
Горфинкель, В. Я., Торопцов, В. С., Швандар, В. А.	Коммуникации и корпоративное управление	Москва: ЮНИТИ-ДАНА	2017	http://www.iprbookshop.ru/81642.html
6.1.2 Дополнительная учебная литература				

Звягинцева, О. С., Кенина, Д. С., Бабкина, О. Н.	Технологии деловых и научных коммуникаций	Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет	2019	http://www.iprbookshop.ru/109404.html
Мазилкина, Е. И.	Маркетинговые коммуникации	Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа	2016	http://www.iprbookshop.ru/57161.html
Голуб, О. Ю., Тихонова, С. В.	Теория коммуникации	Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа	2016	http://www.iprbookshop.ru/57124.html
Емельянова, Е. А.	Деловые коммуникации	Томск: Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, Эль Контент	2014	http://www.iprbookshop.ru/72086.html

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