

УТВЕРЖДАЮ
Первый проректор, проректор
по УР

_____ А.Е. Рудин

Рабочая программа дисциплины

Б1.В.ДВ.03.01 Практика эмпатического коммуницирования

Учебный план: 2026-2027 38.04.02 ИБК Стратег управ ОО №2-1-66.plx

Кафедра: **29** Менеджмента

Направление подготовки:
(специальность) 38.04.02 Менеджмент

Профиль подготовки: 38.04.02 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, утвержденным приказом Минобрнауки России от 12.08.2020 г. № 952

Составитель (и):

канд. психолог. наук, доцент

Килошенко Мая Ивановна

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 у обучающихся навык эмпатической коммуникации как инструмента повышения эффективности коммуникаций, снижения сопротивления изменениям и построения долгосрочных доверительных отношений с клиентами и партнерами.

1.2 Задачи дисциплины:

- ознакомить с методологическими и теоретическими основами межличностной коммуникации;
- развить умения эмпатической коммуникации в бизнес-среде;
- формировать навыки проектирования стратегии внедрения изменений с использованием принципов эмпатической коммуникации.

1.3 Требования к предварительной подготовке обучающегося:

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

- Оценка стратегического потенциала организации
- Оптимизация управленческих решений
- 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 СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование и содержание разделов, тем и учебных занятий	Семестр (курс для ЗАО)	Контактная работа		СР (часы)	Форма текущего контроля
		Лек. (часы)	Пр. (часы)		
Раздел 1. Межличностная коммуникация как стратегический актив	4				О
Тема 1. Межличностная коммуникация: принципы и контексты		2	2	10	
Тема 2. Эмоции, чувства и эмоциональный интеллект в деловой коммуникации.		2	2	10	
Раздел 2. Эмпатия как механизм эффективной коммуникации					ДС
Тема 3. Эмпатический подход к управлению коллективными чувствами и разрешению конфликтов		2	2	10	
Тема 4. Феномен "эмпатии".		2	2	10	
Тема 5. Межкультурная эмпатия в глобальных стратегиях.		2	2	10	
Тема 6. Дизайн-мышление как инструмент эмпатического проектирования стратегий.		2	2	18	
Тема 7. Проектирование эмпатической стратегической коммуникации		2	2	11,75	
Итого в семестре (на курсе для ЗАО)		14	14	79,75	
Консультации и промежуточная аттестация (Зачет)		0,25			
Всего контактная работа и СР по дисциплине		28,25		79,75	

4 КУРСОВОЕ ПРОЕКТИРОВАНИЕ

Курсовое проектирование учебным планом не предусмотрено

5 БАЛЛЬНО-РЕЙТИНГОВАЯ СИСТЕМА ОЦЕНИВАНИЯ

Использование балльно-рейтинговой системы не предусмотрено.

6. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ, КРИТЕРИЕВ, СИСТЕМЫ И СРЕДСТВ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ

6.1 Показатели оценивания

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

6.2 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.	

6.3 Типовые контрольные задания и/или иные материалы, используемые для оценки результатов обучения

6.3.1 Типовые контрольные вопросы

№ 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. Значение эмпатии в маркетинге и продажах.
12	Сервисная эмпатия.
13	Эмпатия как постоянная стратегия.
14	Создание культуры эмпатии в команде.
15	Корпоративная эмпатия и осознанность в бизнесе.
16	Эмпатия в современном бизнесе.

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

6.3.2 Типовые тестовые задания

Не предусмотрены

6.3.3 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.

6.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов обучения

6.4.1 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»

6.4.2 Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине

Устная ☐ + Письменная ☐ Компьютерное тестирование ☐ Иная ☐

6.4.3 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.

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

7.1 Учебная литература

Автор	Заглавие	Издательство	Год издания	Ссылка
7.1.1 Основная учебная литература				

Кузнецова Н.А.	Корпоративные коммуникации	Санкт-Петербург: СПбГУПТД	2025	http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=202539
Жукова И.Н., Лебедько М.Г., Прошина З.Г., Юзефович Н.Г.	Словарь терминов межкультурной коммуникации. — 3 - е изд., стер.	Москва: Флинта	2024	https://ibooks.ru/reading.php?short=1&productid=25513
Старостина, Е. В., Шаповалова, Н. Г.	Основы теории коммуникации	Москва: Ай Пи Ар Медиа	2024	https://www.iprbookshop.ru/137577.html
Леонова Л. А.	Внутренние коммуникации и основы корпоративной культуры	Санкт-Петербург: СПбГУПТД	2024	http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=20249509
Асташова О.В.	Основы теории коммуникации	Санкт-Петербург: СПбГУПТД	2024	http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=20249537
Ульяновский, А. В.	Прагматические коммуникации: одержимые и эпатажные от Telegram до YouTube	Москва: Ай Пи Ар Медиа	2022	https://www.iprbookshop.ru/122171.html
Помуран, Н. Н., Кириченко, Е. Н.	Психолингвистические основы коммуникации	Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет	2022	https://www.iprbookshop.ru/126519.html
Ракутова, И. В.	Техники коммуникации и основы командообразования	Минск: Республиканский институт профессионального образования (РИПО)	2022	https://www.iprbookshop.ru/134154.html
Леонова Л. А.	Внутренние коммуникации и основы корпоративной культуры	Санкт-Петербург: СПбГУПТД	2025	http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=20259562
Шаповалова, Н. Г.	Основы теории коммуникации и культуры русской речи	Москва: Ай Пи Ар Медиа	2024	https://www.iprbookshop.ru/135122.html
Колосова, С.	Звезда эфира: прокачиваем навыки онлайн-коммуникации	Москва: Альпина ПРО	2022	https://www.iprbookshop.ru/122519.html

7.2 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/>

7.3 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения

Microsoft Windows

1С-Битрикс: Внутренний портал учебного заведения

7.4 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