Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Максимов Алексей Борисович
Должность: директор департамента по образовательной политике
Дата подписания: 02.10.2023 10:59:11
Уникальный программный ключ:
8db180d1a3f02ac9e60521a5672742735c18b1d6

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования

«МОСКОВСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ

Декан факультета
экономики и управления

_____ /А.В. Назаренко/

«_29_» _____августа_____ 2022 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ И ПРАКТИКА ВЕДЕНИЯ ПЕРЕГОВОРОВ»

Направление подготовки
38.03.03 УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ
Профиль «Экономика и управление трудом»

Квалификация выпускника
Бакалавр

Форма обучения:
очно-заочная (2022 год приема)

Москва 2022

1. Цели и задачи дисциплины

Цели освоения дисциплины:

- изучение теоретических и практических навыков деловой коммуникации и ведения переговоров;
- формирование знаний и умений основ делового общения, принципов и методов организации деловых коммуникаций, умение применять теоретические положения в практике управления персоналом организации;
- освоение компетенций, необходимых в профессиональной деятельности;
- подготовка студентов к организационно-управленческой и информационно-аналитической, деятельности в качестве исполнителей или руководителей младшего уровня;
- формирование необходимых менеджеру социальных и личностных качеств: толерантности, общей культуры, ответственности, целеустремленности, организованности, трудолюбия, развитие коммуникативных навыков, умения работать в команде, лидерских качеств.

Задачи изучения дисциплины:

- изучение основы делового общения, принципы и методы организации деловых коммуникаций в организациях;
- изучение основы возникновения, профилактики и разрешения трудовых споров и конфликтов в коллективе, основы диагностики и управления конфликтами и стрессами в организациях;
- развитие навыков публичного выступления, переговоров, проведения совещаний, деловой переписки, электронных коммуникаций;
- развитие навыков навыками разрешения трудовых споров и конфликтов в коллективе, навыками диагностики и управления конфликтами и стрессами в организациях;
– освоение практических приемов управления внутренними коммуникациями;
– освоение и применение на практике принципов и закономерности проведения деловых переговоров.

2. Место дисциплины в структуре ООП.

Дисциплина «Деловые коммуникации и практика ведения переговоров» относится к числу дисциплин обязательной части учебного плана по направлению 38.03.03 «Управление персоналом».

Дисциплина «Деловые коммуникации и практика ведения переговоров» взаимосвязана логически и содержательно-методически с другими дисциплинами учебного плана, формирующими универсальные, общепрофессиональные и профессиональные компетенции будущих бакалавров по направлению 38.03.03 Управление персоналом.

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.

В результате освоения дисциплины (модуля) у обучающихся формируются следующие компетенции и должны быть достигнуты следующие результаты обучения как этап формирования соответствующих компетенций:

Код компетенции	В результате освоения образовательной программы обучающийся должен обладать	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
УК-4	Способен осуществлять деловую	**знать:** принципы и закономерности проведения деловых переговоров, встреч, совещаний, публичных

	коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах)	выступлений, телефонного делового общения; особенности ведения переговоров с зарубежными деловыми партнерами. **уметь:** применять полученные навыки для подготовки и проведения деловых переговоров и встреч, проводить деловые совещания, выступать перед аудиторией, в т.ч. с использованием презентации, грамотно вести прием посетителей и телефонные переговоры, использовать знания в области проведения деловых переговоров для реализации профессиональных навыков; **владеть:** основами делового протокола и деловой этики.
УК-5	Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	**знать:** современное состояние общества, проявления его межкультурного разнообразия в социально-историческом, этическом и философском контекстах **уметь:** осознавать систему общечеловеческих ценностей, понимать значение для развития цивилизаций исторического наследия и социокультурных традиций различных социальных групп, этносов и конфессий, а также мировых религий, философских и этических учений **владеть:** взаимодействием с людьми с учетом социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и социальной интеграции, владеет навыками ведения деловой переписки

4. Структура и содержание дисциплины.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных единицы, т.е. 144 академических часов (из них 88 часов – самостоятельная работа студентов).

Разделы дисциплины «Деловые коммуникации и практика ведения переговоров» изучаются: в 1 семестре: лекции – 28 часов, практические занятия – 28 часов, форма контроля – экзамен.

Структура и содержание дисциплины «Деловые коммуникации и практика ведения переговоров» по срокам и видам работы отражены в Приложении 3.

Содержание разделов дисциплины.

Раздел 1. Введение и основы теории коммуникации

Тема 1. Коммуникации и общение как ключевые категории теории коммуникации. Тема 2. Деловые коммуникации как средство реализации управленческих функций. Тема 3. Составляющие навыка эффективного делового общения. Тема 4. Понятие коммуникации. Тема 5. Значение коммуникаций для эффективности менеджеров. Тема 6. Определение коммуникаций и их особенности. Тема 7. Коммуникативный процесс. Тема 8. Важность коммуникативных функций.

Раздел 2. Виды, каналы и средства общения

Тема 9. Виды общения, деловое общение, его отличие от других видов общения. Тема 10. Коммуникативный аспект общения, его каналы и средства. Тема 11. Умение слушать. Тема 12. Умение формулировать свои мысли. Тема 13. Цели коммуникаций. Тема 14. Коммуникации и процесс принятия решений. Тема 15. Классификация коммуникаций. Тема 16. Каналы коммуникаций. Тема 17. Основные критерии эффективности коммуникаций.

Раздел 3. Конфликтные ситуации в деловом общении и пути их разрешения

Тема 18. Барьеры, возникающие при общении, и способы их преодоления. Тема 19. Социологический климат в коллективе. Тема 20. Конфликты и способы их преодоления. Тема 21. Причины возникновения конфликтов. Тема 22. Признаки конфликтных ситуаций. Тема 23. Виды конфликтов. Тема 24. Типы конфликтных личностей. Тема 25. Динамика, этапы развития конфликтной ситуации. Тема 26. Стратегии поведения в конфликте, как выбрать оптимальную. Тема 27. Практические приемы разрешения конфликтных ситуаций.

Раздел 4. Формы и виды деловых коммуникаций

Тема 28. Формы письменных деловых коммуникаций. Тема 29. Формы устных деловых коммуникаций. Тема 30. Язык служебных документов. Тема 31. Деловые письма: правила оформления. Тема 32. Особенности делового общения с использованием электронных средств коммуникации. Тема 33. Деловая беседа как самая используемая форма общения. Тема 34. Пять основных принципов по ведению деловых бесед.

Раздел 5. Деловые совещания в структуре современного делового взаимодействия.

Тема 35. Совещание как форма деловой коммуникации и принятие коллективного решения. Тема 36. Цели, при которых необходимы совещания, организация совещания, приемы ведения совещаний. Тема 37. Какие основные функции выполняют совещания в работе организации. Тема 38. Типы совещаний в зависимости от регулярности и частоты их проведения. Тема 39. Особенности их подготовки и проведения от поставленных целей. Тема 40. Различные типы целей совещания и основные правила их подготовки в соответствии с целями. Тема 41. Семь правил ведения совещания для руководителя.

Раздел 6. Деловые переговоры: подготовка и проведение

Тема 42. Деловые переговоры. Тема 43. Особенности подготовки к переговорам. Тема 44. Различные форматы переговоров. Тема 45. Манипулятивные технологии и способы нейтрализации манипулятивного воздействия. Тема 46. Сходство и различия деловых и дипломатических переговоров. Тема 47. Особенности подготовки к переговорам. Тема 48. Различные форматы переговоров. Тема 49. Сходство и различия деловых и дипломатических переговоров. Тема 50. Стратегии поведения в деловых переговорах. Тема 51. Типы манипуляций: манипуляции давления; дипломатические манипуляции; логические манипуляции; манипуляции с привлечение третьей стороны. Тема 52. Техники и способы защиты и нейтрализации манипулятивного взаимодействия.

5. Образовательные технологии.

Методика преподавания дисциплины «Деловые коммуникации и практика ведения переговоров» и реализация компетентностного подхода в изложении и восприятии материала предусматривает использование следующих активных и интерактивных форм проведения групповых, индивидуальных, аудиторных занятий в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся:

– чтение лекций с использованием презентационных демонстрационных материалов;

– организация и проведение текущего контроля знаний студентов посредством устного опроса;

– проведение интерактивных семинарских занятий;

– тестирование.

Удельный вес занятий, проводимых в интерактивных формах, определен главной целью образовательной программы, особенностью контингента обучающихся и содержанием дисциплины «Деловые коммуникации и практика ведения переговоров» в целом по дисциплине составляет 40% аудиторных занятий. Занятия лекционного типа составляют 40% от объема аудиторных занятий.

6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов.

В процессе обучения используются оценочные формы самостоятельной работы студентов, оценочные средства текущего контроля успеваемости и промежуточных аттестаций, такие как дискуссии, опросы. На занятиях проходит обсуждение вопросов, изученных обучающимся во время аудиторных занятий и самостоятельно.

6.1. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю).

6.1.1. В результате освоения дисциплины (модуля) формируются следующие компетенции:

Код компетенция	В результате освоения образовательной программы обучающийся должен обладать
УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах)
УК-5	Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском кон

В процессе освоения образовательной программы данные компетенции, в том числе их отдельные компоненты, формируются поэтапно в ходе освоения учащимися дисциплин (модулей), практик в соответствии с учебным планом и календарным графиком учебного процесса.

6.1.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, формируемых по итогам освоения дисциплины (модуля), описание шкал оценивания.

Показателем оценивания компетенций на различных этапах их формирования является достижение обучающимся планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю).

6.1.3. Шкала оценивания результатов промежуточной аттестации и их описание:

УК-4 способностью осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной форме на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке				
Показатель	**Критерии оценивания**			
	2	**3**	**4**	**5**
знает: принципы и закономерности проведения деловых переговоров, встреч, совещаний, публичных выступлений, телефонного делового общения; особенности ведения переговоров с зарубежными деловыми партнерами	Обучающийся демонстрирует *полное отсутствие или недостаточное соответствие* основных понятий, законов и принципов, лежащих в основе подготовки и проведения переговоров.	Обучающийся демонстрирует *неполное соответствие* основных понятий, законов и принципов, лежащих в основе подготовки и проведения переговоров. Допускаются значительные ошибки, проявляется недостаточность	Обучающийся демонстрирует *частичное соответствие* основных понятий, законов и принципов, лежащих в основе подготовки и проведения переговоров, но допускаются незначительные ошибки,	Обучающийся демонстрирует *полное соответствие* основных понятий, законов и принципов, лежащих в основе подготовки и проведения переговоров, свободно оперирует приобретёнными знаниями.

		знаний, по ряду показателей, обучающийся испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями при их переносе на новые ситуации.	неточности, затруднения при аналитических операциях.	
умеет: применять полученные навыки для подготовки и проведения деловых переговоров и встреч, проводить деловые Обучающийся не умеет или в недостаточной степени умеет использовать технологии делового взаимодействия в управленческой практике; готовить и Обучающийся демонстрирует неполное соответствие умений использовать технологии делового взаимодействия в управленческой практике; готовить и проводить деловые переговоры. Допускаются значительные ошибки, Обучающийся демонстрирует частичное соответствие следующих умений использовать технологии делового взаимодействия в управленческой практике; готовить Обучающийся демонстрирует полное соответствие следующих умений использовать технологии делового взаимодействия в управленческой 7 совещания, выступать перед аудиторией, в т.ч. с использованием презентации, грамотно вести прием посетителей и телефонные переговоры, использовать знания в области проведения	Обучающийся не умеет или в недостаточной степени умеет использовать технологии делового взаимодействия в управленческой практике; готовить и проводить деловые переговоры.	Обучающийся демонстрирует неполное соответствие умений использовать технологии делового взаимодействия в управленческой практике; готовить и проводить деловые переговоры. Допускаются значительные ошибки, проявляется недостаточность умений, по ряду показателей, обучающийся испытывает значительные затруднения при оперировании умениями при их переносе на новые ситуации.	Обучающийся демонстрирует частичное соответствие следующих умений: использовать технологии делового взаимодействия в управленческой практике; готовить и проводить деловые переговоры. Умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе умений на новые, нестандартные ситуации.	Обучающийся демонстрирует полное соответствие следующих умений: использовать технологии делового взаимодействия в управленческой практике; готовить и проводить деловые переговоры. Свободно оперирует приобретенными умениями, применяет их в ситуациях повышенной сложности.

деловых переговоров для реализации профессиональных навыков				
владеет: основами делового протокола и деловой этики	Обучающийся не владеет или в недостаточной степени владеет постановкой целей переговоров и формированию путей ее достижения; этикой делового общения.	Обучающийся не в полной мере владеет постановкой целей переговоров и формированию путей ее достижения; этикой делового общения. Допускаются значительные ошибки, проявляется недостаточность владения навыками по ряду показателей, обучающийся испытывает значительные затруднения при применении навыков в новых ситуациях.	Обучающийся частично владеет постановкой целей переговоров и формированию путей ее достижения; этикой делового общения, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе умений на новые, нестандартные ситуации.	Обучающийся в полном объеме владеет постановкой целей переговоров и формированию путей ее достижения; этикой делового общения. Свободно применяет полученные навыки в ситуациях повышенной сложности.
УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах				
Показатель	**Критерии оценивания**			
	2	**3**	**4**	**5**
знает: современное состояние общества, проявления его межкультурного разнообразия в социально-историческом, этическом и философском контекстах	Обучающийся демонстрирует полное отсутствие или недостаточное соответствие современное состояние общества, проявления его межкультурного разнообразия в социально-историческом, этическом и философском контекстах	Обучающийся демонстрирует неполное современное состояние общества, проявления его межкультурного разнообразия в социально-историческом, этическом и философском контекстах	Обучающийся демонстрирует частичное соответствие современное состояние общества, проявления его межкультурного разнообразия в социально-историческом, этическом и философском контекстах	Обучающийся демонстрирует полное соответствие современное состояние общества, проявления его межкультурного разнообразия в социально-историческом, этическом и философском контекстах
умеет: осознавать систему общечеловеческих ценностей, понимать значение для развития цивилизаций исторического наследия и социокультурных традиций различных социальных групп, этносов и конфессий, а также мировых религий, философских и этических учений	Обучающийся не умеет или в недостаточной степени умеет осознавать систему общечеловеческих ценностей, понимать значение для развития цивилизаций исторического наследия и социокультурных традиций различных социальных групп, этносов и конфессий, а также мировых религий, философских и этических учений	Обучающийся демонстрирует неполное соответствие умений осознавать систему общечеловеческих ценностей, понимать значение для развития цивилизаций исторического наследия и социокультурных традиций различных социальных групп, этносов и конфессий, а также мировых религий, философских и этических учений	Обучающийся демонстрирует частичное соответствие следующих умений осознавать систему общечеловеческих ценностей, понимать значение для развития цивилизаций исторического наследия и социокультурных традиций различных социальных групп, этносов и конфессий, а также мировых религий,	Обучающийся демонстрирует полное соответствие следующих умений осознавать систему общечеловеческих ценностей, понимать значение для развития цивилизаций исторического наследия и социокультурны х традиций различных социальных групп, этносов и конфессий, а также мировых религий, философских и этических учений

			философских и этических учений	
владеет: взаимодействием с людьми с учетом социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и социальной интеграции, владеет навыками ведения деловой переписки	Обучающийся не владеет или в недостаточной степени владеет навыками взаимодействия с людьми с учетом социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и социальной интеграции, не владеет или в недостаточной степени владеет навыками ведения деловой переписки	Обучающийся не в полной мере владеет навыками взаимодействия с людьми с учетом социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и социальной интеграции, не в полной мере владеет навыками ведения деловой переписки	Обучающийся частично владеет навыками взаимодействия с людьми с учетом социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональны х задач и социальной интеграции, частично владеет навыками ведения деловой переписки	Обучающийся в полном объеме владеет навыками взаимодействия с людьми с учетом социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и социальной интеграции, в полном объеме владеет навыками ведения деловой переписки

Форма промежуточной аттестации: экзамен

Промежуточная аттестация обучающихся в форме экзамена проводится по результатам выполнения всех видов учебной работы, предусмотренных учебным планом по данной дисциплине (модулю), при этом учитываются результаты текущего контроля успеваемости в течение семестра. Оценка степени достижения учащимся планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю) проводится преподавателем, ведущим занятия по дисциплине (модулю) методом экспертной оценки. По итогам промежуточной аттестации по дисциплине (модулю) выставляется оценка «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» или «неудовлетворительно».

К промежуточной аттестации допускаются только студенты, выполнившие все виды учебной работы, предусмотренные рабочей программой по дисциплине «Деловые коммуникации и практика ведения переговоров» (выступили с докладом, написали контрольную работу в формате бланкового тестирования).

Шкала оценивания	**Описание**
Отлично	Выполнены все виды учебной работы, предусмотренные учебным планом. Студент демонстрирует соответствие знаний, умений, навыков приведенным в таблицах показателям, оперирует приобретенными знаниями, умениями, навыками, применяет их в ситуациях повышенной сложности. При этом могут быть допущены неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации.
Хорошо	Выполнены все виды учебной работы, предусмотренные учебным планом. Студент демонстрирует соответствие знаний, умений, навыков приведенным в таблицах показателям, оперирует приобретенными знаниями, умениями, навыками, применяет их в стандартных ситуациях. При этом могут быть допущены незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации.

Удовлетворительно	Не выполнен один из видов учебной работы, предусмотренных учебным планом. Студент демонстрирует неполное соответствие знаний, умений, навыков приведенным в таблицах показателям, допускаются значительные ошибки, проявляется частичное отсутствие знаний, умений, навыков по ряду показателей, студент испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации.
Неудовлетворительно	Не выполнены виды учебной работы, предусмотренные учебным планом. Студент демонстрирует неполное соответствие знаний, умений, навыков приведенным в таблицах показателям, допускаются значительные ошибки, проявляется отсутствие знаний, умений, навыков по большему ряду показателей, студент испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации.

Фонд оценочных средств представлен в приложении 1 к рабочей программе.

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.

а) основная литература:

1. *Ратников, В. П.* Деловые коммуникации : учебник для вузов / В. П. Ратников ; ответственный редактор В. П. Ратников. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 459 с. — ISBN 978-5-534-15744-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/509587

2. *Дзялошинский, И. М.* Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для бакалавров / И. М. Дзялошинский, М. А. Пильгун. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 433 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3044-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/497799

3. *Митрошенков, О. А.* Деловые переговоры: учебное пособие для вузов / О. А. Митрошенков. — 2-е изд. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 315 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07951-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/493376

б) дополнительная литература:

1. *Матвеева, Л. В.* Психология ведения переговоров : учебное пособие для вузов / Л. В. Матвеева, Д. М. Крюкова, М. Р. Гараева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 121 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09865-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/491523

2. *Родыгина, Н. Ю.* Этика деловых отношений : учебник и практикум для академического бакалавриата / Н. Ю. Родыгина. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 430 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3562-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/507885

в) программное обеспечение и интернет - ресурсы:

Используемое программное обеспечение:

Наименование ПО	№ договора
Операционная система, Windows 7 (или ниже) - Microsoft Open License	Лицензия № 61984214, 61984216,61984217, 61984219, 61984213, 61984218, 61984215
Офисные приложения, Microsoft Office 2013(или ниже) - Microsoft Open License	Лицензия № 61984042

Интернет-ресурсы:

Ресурсы LMS

1. https://online.mospolytech.ru/course/view.php?id=8136

Полезные интернет-ресурсы

1. http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=home&utm_csource=online&utm_cmedium=button некоммерческая версия КонсультантПлюс

Каждый студент обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронным библиотекам университета (elib.mgup; lib.mami.ru/lib/content/elektronyy-katalog),к электронным каталогам вузовских библиотек и крупнейших библиотек Москвы (http://window.edu.ru), к электронно-библиотечным системам (электронным библиотекам):

№ п/п	Электронный ресурс	№ договора. Срок действия доступа	Примечания
1.	**ЭБС «Университетская библиотека онлайн (www.biblioclub.ru)**	Договор № 201_388.223.ЕП/21 от 27.05.2021 с ООО «Директ-Медиа». Срок действия – с**29.05.2021 по 28.05.2022**	Доступ к базовой коллекции ЭБС
		Договор № 366_970.ЕП/22 от 24.05.2022 с ООО «Директ-Медиа». Срок действия - с **29.05.2022 по 28.05.2023**	Доступ к базовой коллекции ЭБС
3.	**ЭБС «Лань» (www.e.lanbook.com)**	Договор № 202_390.223.ЕП/21 от 27.05.2021 с ООО «ЭБС ЛАНЬ». Срок действия – с **16.06.2021 по 15.06.2022**	Инженерно-технические науки – Издательство **«Машиностроение»;** Инженерно-технические науки – Издательство **МГТУ им. Н.Э. Баумана;** Инженерно-технические науки – Издательство **«Физматлит»;** Экономика и менеджмент – Издательство **«Флинта»;** - **34** книги из других разделов ЭБС
		Договор № 367_964.ЕП/22 от 24.05.22 с ООО «ЭБС ЛАНЬ». Срок действия – с **16.06.2022 по 15.06.2023**	Инженерно-технические науки – Издательство **«Машиностроение»;** Инженерно-технические науки – Издательство **МГТУ им. Н.Э. Баумана**; Инженерно-технические науки – Издательство **«Физматлит»;** Экономика и менеджмент – Издательство **«Флинта»;** - **34** книги из других разделов ЭБС
	ЭБС «ZNANIUM.COM» (www.znanium.com)	Договор № 25-05/2021 от 27.05.2021 с ООО «ЗНАНИУМ». Срок действия – с **01.08.2021 по 31.07.2022**	Доступ к **21** изданию из разных коллекций ЭБС
		Договор № 29-05/2022 от 25.05.2022 с ООО «ЗНАНИУМ». Срок действия – **с 01.08.2022 по 31.07.2023**	Доступ к **21** изданию из разных коллекций ЭБС
	Образовательная платформа ЮРАЙТ (www.urait.ru)	Договор № 224_345.223.ЕП/21 от 01.06.2021 с ООО «Электронное издательство ЮРАЙТ». Срок действия – с **01.09.2021 по 31.08.2022**	**Пакет «Базовый»** - 9700 учебников для ВО и СПО.
	Национальная электронная библиотека (НЭБ)	Договор № 101/НЭБ/2450-п от 13.04.2022 с ФГБУ «РГБ» - срок действия договора 5 лет	НЭБ (нэб.рф) объединяет фонды публичных библиотек России федерального, регионального, муниципального уровней, библиотек научных и образовательных учреждений, а также правообладателей,

			правомерно переведенные в цифровую форму
	Научная электронная библиотека «КИБЕРЛЕНИНКА» (www.cyberleninka.ru)	Свободный доступ	1134165 научных статей
	Научная электронная библиотека **e.LIBRARY.ru**	Свободный доступ	Более 3000 наименований российских журналов в открытом доступе
	ЭБС «Polpred» (polpred.com)	Свободный доступ	Обзор СМИ (архив публикаций за 15 лет)

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины.

Аудитории, оснащенные учебной мебелью и переносным (стационарным) мультимедийным комплексом (проектор, ноутбук (компьютер)).

9. Методические рекомендации для самостоятельной работы студентов.

В процессе изучения дисциплины используются такие виды учебной работы по отношению к обучающемуся, как лекции, семинары, а также различные виды самостоятельной работы по заданию преподавателя.

Методические указания для обучающихся при работе над конспектом лекций во время проведения лекции.

Лекция – систематическое, последовательное, монологическое изложение преподавателем учебного материала, как правило, теоретического характера. При подготовке лекции преподаватель руководствуется рабочей программой дисциплины. В процессе лекций рекомендуется вести конспект, что позволит впоследствии вспомнить изученный учебный материал, дополнить содержание при самостоятельной работе с литературой, подготовиться к экзамену. Следует также обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации, положительный опыт в ораторском искусстве. Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых делать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений. Выводы по лекции подытоживают размышления преподавателя по учебным вопросам. Преподаватель приводит список используемых и рекомендуемых источников для изучения конкретной темы. В конце лекции обучающиеся имеют возможность задать вопросы преподавателю по теме лекции. При чтении лекций по дисциплине преподаватель использует электронные мультимедийные презентации. Обучающимся предоставляется возможность копирования презентаций для самоподготовки и подготовки к промежуточной аттестации.

Методические указания для обучающихся при работе на семинаре.

Семинары реализуются в соответствии с рабочим учебным планом при последовательном изучении тем дисциплины. В ходе подготовки к семинарам обучающемуся рекомендуется изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, новыми публикациями в периодических изданиях: журналах, газетах и т.д. При этом следует учесть рекомендации преподавателя и требования учебной программы. Рекомендуется также дорабатывать свой конспект лекции, делая в нем соответствующие записи из литературы, рекомендованной преподавателем и предусмотренной учебной программой. Следует подготовить тезисы для выступлений по всем учебным вопросам, выносимым на семинар. Готовясь к докладу или реферативному сообщению, обучающийся может обращаться за методической помощью к преподавателю. Заканчивать подготовку следует составлением плана (конспекта) по изучаемому материалу (вопросу). Это позволяет составить концентрированное, сжатое представление по изучаемым вопросам. В ходе семинара обучающийся может выступать с заранее подготовленным докладом. Также он должен проявлять активность при обсуждении выступлений и докладов согруппников. Поскольку активность обучающегося на семинарских занятиях является предметом контроля его продвижения в освоении курса, подготовка к семинарским занятиям требует ответственного отношения. Не допускается выступление по первоисточнику – необходимо иметь подготовленный письменный доклад, оцениваемый преподавателем наряду с устным выступлением. Не допускается также и распределение вопросов к семинару среди обучающихся группы, в результате которого отдельный обучающийся является не готовым к конструктивному обсуждению «не своего» вопроса. Все вопросы к семинару должны быть письменно проработаны каждым обучающимся.

Методические указания для обучающихся по освоению самостоятельной работы.

Данная форма работы направлена на самостоятельное изучение обучающимися отдельных вопросов по темам учебной дисциплины. Самостоятельная работа является обязательной для каждого обучающегося, ее объем по дисциплине определяется тематическим планом. При самостоятельной работе обучающийся взаимодействует с рекомендованными материалами при минимальном участии преподавателя.

Работа с литературой.

Самостоятельная работа с учебниками, учебными пособиями, научной, справочной и популярной литературой, материалами периодических изданий и Интернета, статистическими данными является наиболее эффективным методом получения знаний, позволяет значительно активизировать процесс овладения информацией, способствует более глубокому усвоению изучаемого материала, формирует у обучающихся свое отношение к конкретной проблеме. Изучая материал по учебной книге (учебнику, учебному пособию, монографии, и др.), следует переходить к следующему вопросу только после полного уяснения предыдущего, фиксируя выводы и вычисления, в том числе те, которые в учебнике опущены или на лекции даны для самостоятельного вывода. Особое внимание обучающийся должен обратить на определение основных понятий курса. Надо подробно разбирать примеры, которые поясняют определения. Полезно составлять опорные конспекты.

Выводы, полученные в результате изучения учебной литературы, рекомендуется в конспекте выделять, чтобы при перечитывании материала они лучше запоминались. При самостоятельном решении задач нужно обосновывать каждый этап решения, исходя из теоретических положений курса. Вопросы, которые вызывают у обучающегося затруднение при подготовке, должны быть заранее сформулированы и озвучены во время занятий в аудитории для дополнительного разъяснения преподавателем.

Методические рекомендации по подготовке к тестированию

Тестирование является формой текущего контроля знаний студентов. Тестирование стимулирует систематическую работу студентов в течение семестра, что повышает познавательно-творческую направленность самообразования. При подготовке к тестированию необходимо наряду с основной учебной литературой использовать справочную, дополнительную литературу.

Методические рекомендации на составления и выступления с докладом.

Доклад, как вид самостоятельной работы в учебном процессе, способствует формированию навыков исследовательской работы, расширяет познавательные интересы, учит критически мыслить. При написании доклада по заданной теме студенту необходимо составляет план, подобрать основные источники. Как правильно, при разработке доклада используется не менее 8-10 различных источников. В процессе работы с источниками систематизировать полученные сведения, сделать выводы и обобщения. Общая тематика докладов определяется преподавателем, но в определении конкретной темы инициативу должен проявить студент. Прежде чем выбрать тему доклада, автору необходимо выявить свой интерес, определить, над какой проблемой он хотел бы поработать, более глубоко ее изучить. Каждый доклад должен начинаться с введения. Введение - это вступительная часть научно-исследовательской работы. Автор должен приложить все усилия, чтобы в этом небольшом по объему разделе показать актуальность темы, раскрыть ее практическую значимость.

В основной части доклада раскрывается его содержание. Как правило, основная часть состоит из теоретического и практического разделов. В теоретическом разделе раскрываются история и теория исследуемой проблемы, дается критический анализ литературы и показываются позиции автора. В практическом разделе излагаются методы, ход, и результаты самостоятельно проведенного эксперимента или фрагмента. В основной части могут быть также представлены схемы, диаграммы, таблицы, рисунки и т.д. В заключении подводятся итоги работы, выводы, к которым пришел автор, и рекомендации. Заключение должно быть кратким, обязательным и соответствовать поставленным задачам. При подготовке устного выступления нужно учитывать его регламент - не более 10 минут.

Методические рекомендации студентам для подготовки к экзамену.

Подготовка студентов к экзамену включает три стадии:

- самостоятельная работа в течение семестра;

- непосредственная подготовка в дни, предшествующие экзамену;

- сдача экзамена.

Подготовку к экзамену целесообразно начать с планирования и подбора нормативно-правовых источников и литературы. Прежде всего, следует внимательно перечитать учебную программу и программные вопросы для подготовки к экзамену, чтобы выделить из них наименее знакомые. Далее должен следовать этап повторения всего программного материала. На эту работу целесообразно отвести большую часть времени. Следующим этапом является самоконтроль знания изученного материала, который заключается в устных ответах на программные вопросы, выносимые на экзамен. Тезисы ответов на наиболее сложные вопросы желательно записать, так как в процессе записи включаются дополнительные моторные ресурсы памяти. Предложенная методика непосредственной подготовки к экзамену может быть и изменена. Так, для студентов, которые считают, что они усвоили программный материал в полном объеме и уверены в прочности своих знаний, достаточно беглого повторения учебного материала. Основное время они могут уделить углубленному изучению отдельных, наиболее сложных, дискуссионных проблем. Литература для подготовки к экзамену обычно рекомендуется преподавателем. Она также указана в учебной программе дисциплины. Однозначно сказать, каким именно учебником нужно пользоваться для подготовки к экзамену, нельзя, потому что учебники пишутся разными авторами, представляющими свою, иногда отличную от других, точку зрения по различным научным проблемам. Поэтому для полноты учебной информации и ее сравнения лучше использовать не менее двух учебников (учебных пособий). Студент сам вправе придерживаться любой из представленных в учебниках точек зрения по спорной проблеме (в том числе отличной от позиции преподавателя), но при условии достаточной научной аргументации. Наиболее оптимальны для подготовки к экзамену учебники и учебные пособия, рекомендованные Министерством образования и науки.

Основным источником подготовки к экзамену является конспект лекций. Учебный материал в лекции дается в систематизированном виде, основные его положения детализируются, подкрепляются современными фактами и нормативной информацией, которые в силу новизны, возможно, еще не вошли в опубликованные печатные источники. Правильно составленный конспект лекций содержит тот оптимальный объем информации, на основе которого студент сможет представить себе весь учебный материал. Следует точно запоминать термины и категории, поскольку в их определениях содержатся признаки, позволяющие уяснить их сущность и отличить эти понятия от других. В ходе подготовки к экзамену студентам необходимо обращать внимание не только на уровень запоминания, но и на степень понимания категорий и реальных юридических проблем. А это достигается не простым заучиванием, а усвоением прочных, систематизированных знаний, аналитическим мышлением. Следовательно, непосредственная подготовка к экзамену должна в разумных пропорциях сочетать и запоминание, и понимание программного материала. В этот период полезным может быть общение студентов с преподавателями по дисциплине на консультациях.

10. Методические рекомендации для преподавателя.

Дисциплина «Деловые коммуникации и практика ведения переговоров» занимает важное место среди курсов, читаемых в рамках подготовки специалистов по управлению персоналом.

Своеобразие этого курса определяется объектом управления – человеческие ресурсы организации, и характером современной управленческой деятельности, направленной, прежде всего, на работу с персоналом, как основным ресурсом, определяющим конкурентоспособность организации. Особенностью данной учебной дисциплины является ее выраженный практический характер. Поэтому на лекциях студент должен освоить основные теоретические аспекты тем, а на практических занятиях показать не только знание общих теоретических вопросов изучаемой темы, но и практику применения действующего трудового законодательства.

Поэтому в процессе подготовки к семинарскому занятию желательно ознакомиться не только с материалом основной литературы, но и обратить внимание на литературу, рекомендуемую дополнительно, а также самостоятельно подобрать материал из профессиональных журналов, издаваемых по разным аспектам.

Так как качество освоения курса зависит, прежде всего, от того, насколько точно и полно студент владеет его понятийным аппаратом, то при подготовке к занятиям рекомендуется посмотреть глоссарий, содержащий анализ основных терминов изучаемой дисциплины, материал лекции по изучаемой теме и, конечно, ответить на вопросы теста, позволяющего проконтролировать уровень освоения, как теоретического материала проблемы, так и ее основного понятийного аппарата.

Современные технологии обучения большое внимание уделяют формированию умения студента самостоятельно работать с информацией, четко формулировать собственные мысли, аргументировать свою позицию, что является основой становления профессионализма молодого сотрудника. Один из важных способов достижения этой цели – анализ альтернативных точек зрения.

Программа составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки бакалавров **38.03.03 «Управление персоналом».**

Программу составили:

ст. преподаватель  /Н.С. Елизарова/

Программа утверждена на заседании кафедры «Управление персоналом» «29» августа 2022 г., протокол № 01.

Заведующий кафедрой
д.э.н., профессор  /М.М. Крекова/

Приложение 1
к рабочей программе

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

«МОСКОВСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

(МОСКОВСКИЙ ПОЛИТЕХ)

Направление подготовки: 38.03.03 «Управление персоналом»
ОП: «Экономика и управление трудом»
Форма обучения: очно-заочная
2022 год набора

Кафедра: «Управление персоналом»

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Деловые коммуникации и практика ведения переговоров

Состав:

1. Паспорт фонда оценочных средств

2. Описание оценочных средств:

- *примерные темы докладов;*
- *примерные вопросы для тестирования;*
- *вопросы по темам дисциплины;*
- *вопросы для подготовки к экзамену.*

Составитель:

Старший преподаватель Елизарова Надежда Сергеевна

Москва, 2022 год

Таблица 1

ПОКАЗАТЕЛЬ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ

Деловые коммуникации и практика ведения переговоров					
ФГОС ВО **38.03.03 «Управление персоналом»**					
В процессе освоения данной дисциплины студент формирует и демонстрирует следующие **компетенции**:					
КОМПЕТЕНЦИИ		**Перечень компонентов**	**Технология формирования компетенций**	**Форма оценочного средства****	**Степени уровней освоения компетенций**
ИНДЕКС	**ФОРМУЛИРОВКА**				
УК-4	способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной форме на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке	**знает:** принципы и закономерности проведения деловых переговоров, встреч, совещаний, публичных выступлений, телефонного делового общения; особенности ведения переговоров с зарубежными деловыми партнерами; **умеет:** применять полученные навыки для подготовки и проведения деловых переговоров и встреч, проводить деловые совещания, выступать перед аудиторией, в т.ч. с использованием презентации, грамотно вести прием посетителей и телефонные переговоры, использовать знания в области проведения деловых переговоров для реализации профессиональных навыков; **владеет:** основами делового протокола и деловой этики.	лекция, самостоятельная работа, семинарские занятия	УО, Т, Д, экзамен	Пороговый уровень: - умеет применять полученные навыки для подготовки и проведения деловых переговоров и встреч, проводить деловые совещания, выступать перед аудиторией, в т.ч. с использованием презентации, грамотно вести прием посетителей и телефонные переговоры, использовать знания в области проведения деловых переговоров для реализации профессиональных навыков; Повышенный уровень: -владеет основами делового протокола и деловой этики.
УК-5	Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества	**знает:** современное состояние общества, проявления его межкультурного разнообразия в социально-историческом, этическом и	лекция, самостоятельная работа,	УО, Т, Д,	Пороговый уровень: знает современное состояние общества,

	в социально-историческом, этическом и философском контекстах	философском контекстах **умеет:** осознавать систему общечеловеческих ценностей, понимать значение для развития цивилизаций исторического наследия и социокультурных традиций различных социальных групп, этносов и конфессий, а также мировых религий, философских и этических учений **владеет:** навыками взаимодействия с людьми с учетом социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и социальной интеграции, владеет навыками ведения деловой переписки	семинарские занятия	экзамен	проявления его межкультурного разнообразия в социально-историческом, этическом и философском контекстах

**- Сокращения форм оценочных средств см. в приложении 2 к РП.

Перечень тем для подготовки доклада по дисциплине «Деловые коммуникации и практика ведения переговоров».

Доклад направлен на оценку уровня освоения компетенции УК-4, УК-5

Критерии оценки доклада

УК-4, УК-5 проверяется наличием практических примеров при подготовке докладов.

При определении оценки указанные условия должны выполняться полностью. Условие, выполняемое частично, считается невыполненным.

Оценка «отлично» при выполнении следующих условий:

1. В раскрыты следующие вопросы:

- суть рассматриваемого аспекта и причину его рассмотрения,
- описание существующих для данного аспекта проблем и предлагаемые пути их решения.

2. Соблюдение регламента при представлении доклада.

3. Представление, а не чтение материала.

4. Использование актуальных нормативных, монографических и периодических источников литературы.

5. Четкость дикции.

6. Правильность и своевременность ответов на вопросы.

Оценка «хорошо» при выполнении следующих условий: невыполнение любых двух из указанных условий.

Оценка «удовлетворительно» при выполнении следующих условий: невыполнение любых трех из указанных условий.

Оценка «неудовлетворительно»: невыполнение любых четырех из указанных условий.

1. Искусство полемики.
2. Переговорный процесс: этапы, технологии, методы.
3. Деловой конфликт и методы его разрешения.
4. Общение и конфликты
5. Влияние успешного имиджа на эффективность делового общения.
6. Этика и этикет делового общения.
7. Современное деловое совещание.
8. Письменная коммуникация в процессе делового общения.
9. Деловые беседы в структуре современной коммуникации.
10. Деловая риторика
11. Вербальные и невербальные аспекты публичной речи.
12. Подготовка и проведение публичного делового выступления.
13. Атрибуты делового общения.
14. Особенности деловой этики и делового этикета в зарубежных странах.
15. Имидж деловой женщины.
16. Специфические особенности ведения переговоров с конфликтным оппонентом.
17. Влияние конфликтов на социальное окружение.
18. Система управления конфликтами в организации.
19. "Кодекс деловой этики".
20. Вербальные стимулы эскалации конфликта
21. Невербальные стимулы эскалации конфликта
22. Техника и тактика постановки вопросов в деловой беседе.
23. Культура речи предпринимателя.
24. Речевой этикет как необходимый элемент делового общения.
25. Деловой протокол и этикет.
26. Значение слушания в деловом общении.

27. Этика и современная реклама в управлении персоналом организации.
28. Деловые письма. Культура их составления.
29. Язык мимики и жестов.
30. Барьеры общения и их преодоление.
31. Конформизм: за и против.
32. Модели политической психологии: федеральный и региональный аспекты.
33. Психология, общение и труд.
34. Профессиональная психология.
35. Стериотипизация в деловом общении.
36. Речевая медиация в разрешении конфликтов
37. Конфликтная ситуация и конфликтное поведение.
38. Национальные особенности делового общения.

Фонд примерных вопросов тестирования

по дисциплине «Деловые коммуникации и практика ведения переговоров».

Каждому студенту предлагается комплект тестовых заданий из 10 вопросов. Критерии оценки используются следующие:

«отлично» - 85-100% правильных ответов;
«хорошо» - 60-84% правильных ответов;
«удовлетворительно» 40 -59% правильных ответов;
«не удовлетворительно» менее 40% правильных ответов.

Примерные вопросы (ОПК-1, ПК-4)

1. Деловое общение основывается на знаниях:

1. социологии;
2. психологии;
3. менеджмента;
4. логики;
5. всех вышеперечисленных дисциплин.

2. К вербальным средствам общения относятся:

1. устная речь;
2. письменная речь;
3. устная и письменная речь;
4. интонации голоса;
5. грамотность.

3. Какие из перечисленных средств общения относятся к невербальным?

1. жесты;
2. позы;
3. мимика;
4. выражение лица;
5. все перечисленные.

4. В процессе общения за восприятием сообщения партнером следует … .

1. оценка сообщения;
2. интерпретация сообщения;
3. обратная связь;
4. выделение и понимание смысловой части;
5. передача сообщения.

5. Ключевая фаза общения – это …

1. восприятие;
2. выбор канала передачи сообщения;
3. прогноз имеющейся у собеседника картины мира и стремление в максимальной степени приблизить к ней наше сообщение;
4. выбор слов и грамматики;
5. обратная связь.

6. К законам управленческого общения Панасюк А.Ю. относит:

1. согласие (несогласие) подчиненного с позицией руководителя;
2. эмоциональное (положительное или отрицательное) отношение к руководителю;

3. должностная субординация;
4. сочетание формального и неформального общения;
5. сочетание устного и письменного способов обмена информацией.

7. Вести разговор в русле выраженного личного интереса собеседника относится к психологическому приему достижения расположенности к себе собеседника:

1. «Имя собственное»;
2. «Зеркало отношений»;
3. «Терпеливый слушатель»;
4. «Золотые слова»;
5. «Личная жизнь».

8.Рекомендации «Быть внимательным к собеседнику!», «Не перебивать собеседника, всегда дослушивать до конца!» относятся к психологическому приему достижения расположенности к себе собеседника:

1. «Имя собственное»;
2. «Зеркало отношений»;
3. «Терпеливый слушатель»;
4. «Золотые слова»;
5. «Личная жизнь».

9. Утверждение «Во всем, как хотите, чтобы с вами поступали люди, так поступайте и вы с ними» характеризует правило Д. Карнеги:

1. искренне интересуйтесь другими людьми искренне интересуйтесь другими людьми
2. будьте хорошим слушателем
3. внушайте собеседнику сознание его значимости и делайте это искренне
4. говорите о том, что интересует вашего собеседника
5. поощряйте других говорить о себе

10. По утверждению австралийского специалиста А.Пиза, наибольший объем информации от другого человека передается нам с помощью:

1. слов;
2. мимики, жестов, позы;
3. тона голоса и его интонаций;
4. всего вышеперечисленного в равной степени;
5. невербальных компонентов общения.

11. Для результативного проведения деловых встреч, бесед, переговоров:

1. необходимо контролировать свои движения и мимику;
2. стараться интерпретировать реакции партнера;
3. понимать язык невербальных компонентов общения;
4. внимательно наблюдать за собеседником;
5. пользоваться всеми вышеперечисленными пунктами.

12. Невербальные компоненты общения наиболее значимы …

1. в первые минуты знакомства;
2. в процессе обмена информацией;
3. при аргументировании;
4. в процессе спора;
5. в завершении общения.

Вопросы по темам дисциплины «Деловые коммуникации и практика ведения переговоров».

Перечень контрольных вопросов для оценки на семинарских занятиях уровня знаний по дисциплине «Деловые коммуникации и практика ведения деловых переговоров», получаемых в ходе освоения компетенции УК-4, УК-5

1. Понятие и виды делового общения.
2. Краткая характеристика каждого вида делового общения: переговоры, совещание, деловая встреча, телефонный разговор и т.д.
3. Умение держать себя в обществе.
4. Риторический инструментарий речи.
5. Основные требования, предъявляемые к деловой речи.
6. Характеристика видов речи: монолог, диалог, интервью.
7. Особенности подготовки выступления с презентацией.
8. Понятия логической культуры речи.
9. Особенности применения законов логики в деловой речи.
10. Понятие аргумент, умозаключение.
11. Различные типы собеседников.
12. Определение состояния собеседника по его манере общения.
13. Позиция слушателя и говорящего.
14. Использование техники постановки вопросов при деловом общении.
15. Искусство отвечать на поставленные вопросы.
16. Правила поведения в конфликтных ситуациях.
17. Мимика, жесты, телодвижения как показатель внутреннего состояния собеседника.
18. Профессиональная этика.
19. Понятие протокольного мероприятия. Виды протокольных мероприятий.
20. Имидж делового мужчины и деловой женщины.
21. Подарки и сувениры для деловых партнеров.
22. Подготовка и проведение делового совещания.
23. Роль руководителя и рядового участника делового совещания.
24. Виды переговоров и особенности их проведения.
25. Формулирование задач, целей и пределов перед началом переговорного процесса.
26. Необходимые требования к успешному проведению деловых переговоров.
27. Приемы рационализации делового телефонного общения.
28. Особенности переговорного процесса с зарубежными деловыми партнерами.
29. Российский стиль ведения деловых переговоров.
30. Контекст международных переговоров.
31. Критический анализ поведения сторон.
32. Ключевые моменты деловых переговоров.

Список вопросов к экзамену по учебной дисциплине «Деловые коммуникации и практика ведения переговоров».

Экзамен является формой аттестации по дисциплине. В ходе экзамена студенту необходимо ответить на два вопроса. Каждый из которых, позволяет оценить уровень освоения компетенции УК-4, УК-5.

В случае сдачи экзамена с применением электронного образовательного ресурса. Экзамен сдается посредством компьютерного тестирования в системе LMS. В таком случае, критерии оценивания следующие: количество вопросов – 30, 0%-59% правильных ответов - неудовлетворительно, 60%-79% правильных ответов удовлетворительно, 80%-89% правильных ответов - хорошо, 90%-100% правильных ответов – отлично.

1. Понятие коммуникации.
2. Значение коммуникаций для эффективности менеджеров.
3. Определения коммуникаций и их особенности.
4. Коммуникативный процесс.
5. Коммуникативные функции.
6. Коммуникация как взаимодействие и обмен информацией.
7. Структура коммуникативного акта.
8. Цели коммуникаций.
9. Коммуникации и процесс принятия решений.
10. Классификации коммуникаций.
11. Особенности деловой коммуникации.
12. Деловая беседа- структура, особенности этапов.
13. Официально-деловой стиль речи и его особенности.
14. Принципы ясности и лаконичности в переговорах коммуникаций.
15. Каналы коммуникаций.
16. Основные критерии эффективности коммуникации.
17. Пути повышения эффективности деловой коммуникации.
18. Вербальная и невербальная коммуникация, их соотношение.
19. Типы невербальной коммуникации: позы, жесты, мимика, кинесика, проксемика, паралингвистика.
20. Навыки активного слушания и этапы его применения.
21. Барьеры восприятия: невнимательность, псевдослушание, ситуативное слушание, прерывание, перебивание, слушание для несогласия, защитные реакции.
22. Использование вопросов: открытые, закрытые и альтернативные вопросы; ситуационные, проблемные, извлекающие и наводящие вопросы.
23. Публичное выступление.
24. Этапы выступления, сценарии информационного выступления.
25. Основы успешной презентации.
26. Телефонные переговоры.
27. Письменные деловые коммуникации.
28. Деловая беседа.
29. Совещание.
30. Убеждающая модель коммуникации.
31. Эффекты и правила убеждения.
32. Технологии воздействия.
33. Манипулятивные техники.
34. Коммуникативные навыки человека, которые являются успешными для ведения беседы.
35. Переговоры – определение, цели переговоров, место переговоров в ситуациях делового общения.

36. Виды переговоров.
37. Этапы переговорного процесса.
38. Техники ведения переговоров, типичные ошибки.
39. Конфликты в коммуникации.
40. Техники работы с возражениями.
41. Методы разрешения трудных ситуаций во время совещаний.
42. Способы преодоления коммуникативных барьеров и повышения эффективности коммуникации.

Приложение 2
к рабочей программе

Перечень оценочных средств по дисциплине «Деловые коммуникации и практика ведения переговоров»

№ ОС	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в ФОС
1.	Устный опрос (УО)	Средство контроля, организованное как специальная беседа педагогического работника с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний	Вопросы по темам / разделам дисциплины для устных ответов
2.	Тест (Т)	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и	Фонд вопросов для тестирования
3.	Доклад (Д)	Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных	Темы докладов

Приложение 3
к рабочей программе

Структура и содержание дисциплины «Деловые коммуникации и практика ведения переговоров» по направлению подготовки 38.03.03 «Управление персоналом» (бакалавр) очно-заочная форма обучения, 2022 год набора

№ п/п	Раздел	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов, и трудоемкость в часах					Виды самостоятельной работы студентов					Формы аттестации	
				Л	П/С	Лаб	СРС	КСР	К.Р.	К.П.	РГР	Доклад	К/р	Э	З
1.	**Раздел 1**	1	1-3	4	4		14								
2.	**Раздел 2**	1	4-6	4	4		14								
3.	**Раздел 3**	1	7-9	4	4		16								
4.	**Раздел 4**	1	10-12	6	4		14								
5.	**Раздел 5**	1	13-15	4	6		14								
6.	**Раздел 6**	1	16-18	6	6		16								
	Итого			28	28		88								
	Форма аттестации													**Э**	
	Всего часов по дисциплине	**144**		**28**	**28**		**88**					**+**			