Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Максимов Алексей Борисович
Должность: директор департамента по образовательной политике
Дата подписания: 23.09.2023 16:59:42
Уникальный программный ключ:
8db180d1a3f02ac9e60521a5672742735c18b1d6

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«МОСКОВСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
/Московский Политех/

УТВЕРЖДАЮ
Декан факультета
экономики и управления
_____ П.А. Аркатов
«31» августа 2021 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Деловые коммуникации и практика ведения переговоров»

Направление подготовки

38.03.02 «Менеджмент»

Образовательная программа

«Управление бизнес-процессами»

Квалификация (степень) выпускника

Бакалавр

Форма обучения

Очная, очно-заочная

Москва, 2021

1. Цели освоения дисциплины.

К **основным целям** освоения дисциплины «Деловые коммуникации и практика ведения переговоров» относится:

- 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.

К **задачам** освоения дисциплины «Деловые коммуникации и практика ведения переговоров» следует отнести:

– освоение практических приемов управления внутренними коммуникациями.

– освоение и применение на практике принципов и закономерности проведения деловых переговоров.

2. Место дисциплины в структуре ОП бакалавриата.

Дисциплина «Деловые коммуникации и практика ведения переговоров» относится к числу учебных дисциплин вариативной части цикла (Б1.2) основной образовательной программы бакалавриата.

Дисциплина «Деловые коммуникации и практика ведения переговоров» взаимосвязана логически и содержательно-методически со следующими дисциплинами ОП:

В базовой части цикла (Б1):

- Основы менеджмента;
- Организационное поведение.

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенные 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	способностью осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной форме на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке	УК-4.1. Знает правила осуществления деловых коммуникаций в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языке. УК-4.2. Умеет осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языке. УК-4.3. Владеет навыками осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых)

4. Структура и содержание дисциплины.

Общая трудоемкость дисциплины составляет: очная форма - **3** зачетных единиц, т.е. **108** академических часов (из них **36 часов** – самостоятельная работа студентов).

Дисциплина изучается на первом курсе.

Первый семестр: лекции –36 часов, семинарские занятия –36 часов, форма контроля – экзамен;

Очно-заочная форма - **3** зачетных единиц, т.е. **108** академических часов (из них **72 часов** – самостоятельная работа студентов).

Дисциплина изучается на первом курсе.

Первый семестр: лекции –18 часов, семинарские занятия –18 часов, форма контроля – экзамен;

Структура и содержание дисциплины «Деловые коммуникации и навыки ведения переговоров» по срокам и видам работы отражены в приложении.

Содержание разделов дисциплины

Тема 1. Понятие и значение коммуникации

Понятие коммуникации. Значение коммуникаций для эффективности менеджеров. Определения коммуникаций и их особенности. Коммуникативный процесс. Важность коммуникативных функций.

Тема 2. Структура, типы и виды коммуникации

Коммуникация как взаимодействие и обмен информацией. Структура коммуникативного акта. Цели коммуникаций. Коммуникации и процесс принятия решений. Классификации коммуникаций. Каналы коммуникаций. Основные критерии эффективности коммуникации.

Тема 3. Характеристики невербальной коммуникации

Вербальная и невербальная коммуникация, их соотношение. Типы невербальной коммуникации: позы, жесты, мимика, кинесика, проксемика, паралингвистика.

Тема 4. Активное слушание и техники вопросов

Установления контакта. Навыки активного слушания и этапы его применения. Барьеры восприятия: невнимательность, псевдослушание, ситуативное слушание, прерывание, перебивание, слушание для несогласия, защитные реакции. Использование вопросов: открытые, закрытые и альтернативные вопросы; ситуационные, проблемные, извлекающие и наводящие вопросы.

Тема 5. Форматы деловой коммуникации

Публичное выступление и презентация. Этапы выступления, сценарии информационного выступления. Основы успешной презентации. Телефонные переговоры. Письменные деловые коммуникации. Деловая беседа. Совещание.

Тема 6. Ресурсы коммуникационного воздействия

Убеждающая модель коммуникации. Эффекты и правила убеждения. Технологии воздействия. Манипулятивные техники.

Тема 7. Навыки ведения переговоров

Переговоры. Виды переговоров. Этапы переговорного процесса. Техники ведения переговоров, типичные ошибки.

Тема 8. Организация проведения переговоров

Основные этапы переговорного процесса. Анализ вербального и невербального поведения участников переговорного процесса. Ключевые роли в переговорном процессе. Исполнение ключевых ролей в ситуации работы одного переговорщика и переговорной команды. Процедура проведения переговоров.

Тема 9. Конфликтные ситуации

Конфликты в коммуникации. Техники работы с возражениями. Методы разрешения трудных ситуаций во время совещаний. Способы преодоления коммуникативных барьеров и повышения эффективности коммуникации.

План семинаров
(формирование компетенций УК-4)
Семинар 1

Переговоры как форма деловой коммуникации, основные подходы к ведению переговоров Переговоры как форма коммуникации, специфика которой в необходимости достижения целей в условиях различия позиций и интересов. Основные подходы к ведению переговоров, «жесткие» переговоры, переговоры с позиции интересов, Гарвардская школа переговоров. Этика переговорного процесса. Использование манипулятивных техник в переговорах.

Вопросы к семинару:

1. Особенности деловой коммуникации.
2. Пути повышения эффективности деловой коммуникации.
3. Деловая беседа – структура, особенности этапов.
4. Установление контакта и техника «Small talk».
5. Переговоры – определение, цели переговоров, место переговоров в ситуациях делового общения.
6. Подготовка переговоров – основные этапы, специфика каждого этапа.
7. Переговорная команда: роли, подготовка, эффективная работа.

Семинар 2

Спор, дискуссия, полемика. Происхождение и психологические особенности Из истории происхождения спора. Определение понятий «спор, «дискуссия», «полемика». Классификация видов спора. Культура спора: предмет спора, позиции полемистов, употребление понятий, поведение участников спора, индивидуальные особенности участников спора, национальные и культурные традиции, уважительное отношение к оппоненту, выдержка и самообладание в споре. Психологические приемы убеждения в споре: приемы воздействия на участников в споре, вопросы в споре и виды ответов, нечестные приемы, позволительные и непозволительные уловки в споре.

Вопросы к семинару:

1. Требования, предъявляемые к руководителю.
2. Психологические типы личностей.
3. Морально- психологический климат в коллективе.
4. Стили управления руководителей.
5. Характеристики делового общения.
6. Эффективность коммуникации.
7. Навыки эффективного общения.
8. Барьеры делового взаимодействия.
9. Коммуникативная компетентность специалиста.

Семинар 3

Вербальные и невербальные средства коммуникации в деятельности специалиста сферы управления. Виды деловых контактов. Деловой разговор: беседа, деловое совещание, деловая встреча, собрание. Алгоритмы коммуникативного поведения с собеседниками различных психологических типов и критерии их выбора. Ситуации целевого, социального и психологического взаимодействия. Коммуникативные роли субъектов общения. Уровни правового, нравственного общения, манипулирования, «рефлексивной игры». Экспрессивное поведение в общении как выражение внутреннего мира делового человека. Мимические «коды» эмоциональных состояний деловых партнеров. Система «5 колец» С. Хелера в анализе невербального поведения

Вопросы к семинару:

1. Коммуникативные навыки человека, которые являются успешными для ведения беседы.
2. Речевые технологии делового общения.
3. Невербальные средства общения и их использование в управленческой практике.

Семинар 4

Классификация техник активного слушания. Техники малого разговора. Ошибки вербализации и способы их преодоления.Техники регуляции эмоционального напряжения. Эффективное использование различных типов вопросов. Выбор ситуационных вопросов и их планирование. Формулирование ситуационных вопросов и привязывание их к словам клиента. Когда задавать ситуационные вопросы и когда избегать их.

Вопросы к семинару:

1. Какова цель ситуационных вопросов?
2. Какие из перечисленных ниже вопросов ситуационные?
а) Сколько грузовиков стоит у вас в депо?
б) Создает ли для вас проблемы использование сторонних подрядчиков?
в) Большинство обращений в вашу компанию происходит со стороны других юридических фирм?
3. Какие из перечисленных ниже областей являются высокорискованными для ситуационных вопросов?
а) В конце цикла продажи.
б) С новыми перспективными покупателями.
в) Когда ситуация изменилась.
г) В сферах бизнеса, не относящихся к вашему продукту.
4. Ситуационные вопросы могут быть более эффективны в случае:
а) Выяснения каждой подробности деятельности клиента.
б) Привязки ваших вопросов к высказываниям покупателя.
в) Фокусирования ваших вопросов на сферах, которые могут выявить проблемы, которые, в свою очередь, вы можете решить для покупателя.

Ответы

2. (а) и (в) – ситуационные вопросы; (б) – проблемный вопрос.
3. (а) и (г) – области высокого риска для ситуационных вопросов.
4. (б) и (в) – повысят эффективность ситуационных вопросов.

Семинар 5

Стратегии устных и письменных деловых коммуникаций. Особенности публичного выступления. Деловое общение как коммуникация. Виды устных форм делового взаимодействия. Деловая беседа как специально организованный предметный разговор. Классификация деловых бесед. Проблемные или дисциплинарные беседы. Презентация, ее смысл и назначение. Особенности официально-деловой речи. Язык служебных документов. Приказ, протокол, решение, договор. Организационно-распределительная документация: резюме, заявление,

анкета, докладная и объяснительная записка, таблица, сплошной связный текст. Деловые письма: соглашения, запросы, сопроводительные письма, письма-регламентивы (поздравления, извинения, соболезнования, письма-ответы с благодарностью). Служебные записки для внутренней коммуникации: распоряжения, благодарности, напоминания, просьбы, проведение мероприятий). Правила оформления деловых посланий. Рекламный текст как вид делового послания. Психологические особенности публичного выступления. Подготовка к выступлению. Начало выступления. Как завоевать и удержать внимание аудитории. Как завершить выступление. Культура речи делового человека.

Вопросы к семинару:

1. Официально-деловой стиль речи и его особенности.
2. Особенности письменной коммуникации в деятельности управленца.

Семинар 6

Убеждающее воздействие в процессе переговоров. Основные принципы, лежащие в основе убеждающего воздействия. Подготовка почвы для убеждающего воздействия, формирование «базы влияния». Основные стратегии убеждающего воздействия – давление, притяжение, дистанцирование. Тактика и методы воздействия в рамках каждой стратегии. Манипулятивные техники в переговорах – суть манипуляций, техники распознания манипуляций и противодействия манипуляциям.

Вопросы к семинару:

1. Роль дискуссии в деловом общении.
2. Убеждающее воздействие - основные стратегии, техники и приемы.
3. Манипуляции – суть и механизмы манипуляций.
4. Техники противодействия манипуляциям в переговорах.

Семинар 7

Переговоры как разновидность деловой беседы – структура и логика Основные этапы деловой беседы. Особенности целей и взаимодействия на каждом этапе. Переговоры как форма деловой беседы. Связь этапов деловой беседы и процедуры переговоров. Анализ движения по этапам в переговорном процессе. Специфика работы переговорщика на каждом этапе.

Вопросы к семинару:

1. Основные этапы проведения переговоров, специфика каждого этапа.
2. Переговорная команда: роли, подготовка, эффективная работа в процессе переговоров.
3. Отслеживание реакций собеседников в процессе переговоров

Семинар 8

Подготовка переговоров. Технология подготовки переговоров: сбор информации, определение интересов, структурирование переговорного предложения. Особенности работы на каждом этапе подготовки. Формат подготовки переговорного предложения.

Вопросы к семинару:

1. Формулирование предмета переговоров,
2. Информация о предмете переговоров, о сторонах и их интересах,
3. Интересы сторон, определение целей и подцелей,
4. Формирование пакета предложений и подготовка запасных вариантов,
5. Стратегия и тактика переговоров,
6. Планирование переговоров на основе стратегии и тактики.

Семинар 9

Типы конфликтов в организации. Причины конфликтов. Последствия конфликтов. Управление конфликтной ситуацией. Структурные методы. Межличностные стили решения конфликтов.

Вопросы к семинару:

1. Структура конфликта, характеристика основных элементов конфликтного взаимодействия.
2. Типы конфликтов в зависимости от субъектов конфликтного взаимодействия (внутриличностные, межличностные, между личностью и группой, межгрупповые).
3. Классификация конфликтов по сфере проявления.
4. Динамика конфликта.
5. Понятие и содержание управления конфликтами.
6. Основные технологии регулирования конфликта.
7. Основные модели поведения личности в конфликте.

Вопросы для самоконтроля по дисциплине «Деловые коммуникации и навыки ведения переговоров»

(формирование компетенций УК-4)

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.

5. Образовательные технологии

В процессе семинарских занятий проводятся групповые обсуждения, анализ и разбор видеофрагментов по эффективным переговорам, решаются кейс-задачи, обсуждаются доклады. Используются также материалы российской деловой прессы и опыт перевода переговоров автора.

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

В процессе обучения используются следующие оценочные формы самостоятельной работы студентов, оценочные средства текущего контроля успеваемости и промежуточных аттестаций:

В первом семестре

Оценочные средства текущего контроля успеваемости включают темы докладов, устный опрос, экзамен.

Во втором семестре

Оценочные средства текущего контроля успеваемости включают темы докладов, устный опрос, экзамен.

К промежуточной аттестации допускаются только студенты, выполнившие все виды учебной работы, предусмотренные рабочей программой дисциплины.

При выполнении текущего контроля возможно использование тестового материала. Образцы контрольных вопросов и заданий для проведения текущего контроля приведены в приложении. При реализации программы бакалавриата

организация вправе применять электронное обучение и дистанционные образовательные технологии. Все материалы размещаются в СДО Московского Политеха. ЭОР по данной дисциплине находится в разработке.

При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья электронное обучение и дистанционные образовательные технологии должны предусматривать возможность приема-передачи информации в доступных для них формах.

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

6.1.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы.

В результате освоения дисциплины (модуля) формируются следующие компетенции:

Код компетенции	В результате освоения образовательной программы обучающийся должен обладать
УК-4	способностью осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной форме на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке

В процессе освоения образовательной программы данные компетенции, в том числе их отдельные компоненты, формируются поэтапно в ходе освоения обучающимися дисциплин 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 обучающимися планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю).

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**

УК-4.1. Знает правила осуществления деловых коммуникаций в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языке.	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 знаний, по ряду показателей, обучающийся испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями при их переносе на новые ситуации.	Обучающийся демонстрирует частичное соответствие основных понятий, законов и принципов, лежащих в основе подготовки и проведения переговоров, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях.	Обучающийся демонстрирует полное соответствие основных понятий, законов и принципов, лежащих в основе подготовки и проведения переговоров, свободно оперирует приобретёнными знаниями.
УК-4.2. Умеет осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языке.	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.
УК-4.3. Владеет навыками осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых)	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.

Шкалы оценивания результатов промежуточной аттестации и их описание:

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 обучающимися 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.

Шкала оценивания	**Описание**
Отлично	Выполнены все виды учебной работы, предусмотренные учебным планом. Студент демонстрирует соответствие знаний, умений, навыков приведенным в таблицах показателей, оперирует приобретенными знаниями, умениями, навыками, применяет их в ситуациях повышенной сложности. При этом могут быть допущены незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации.
Хорошо	Выполнены все виды учебной работы, предусмотренные учебным планом. Студент демонстрирует неполное, правильное соответствие знаний, умений, навыков приведенным в таблицах показателей, либо если при этом были допущены 2-3 несущественные ошибки.
Удовлетворительно	Выполнены все виды учебной работы, предусмотренные учебным планом. Студент демонстрирует соответствие знаний, в котором освещена основная, наиболее важная часть материала, но при этом допущена одна значительная ошибка или неточность.
Неудовлетворительно	Не выполнен один или более видов учебной работы, предусмотренных учебным планом. Студент демонстрирует неполное соответствие знаний, умений, навыков приведенным в таблицах показателей, допускаются значительные ошибки, проявляется отсутствие знаний, умений, навыков по ряду показателей, студент испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации.

Фонды оценочных средств представлены в приложении к рабочей программе.

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.

а) основная литература:

1. Жернакова, М. Б. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 319 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16604-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/531364

2. Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 466 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11058-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/510845

б) дополнительная литература:

1.Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении : учебное пособие для вузов / А. С. Никитина, Н. Г. Чевтаева, С. А. Ваторопин, А. С. Ваторопин. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 171 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13964-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/519784

2.Логика для менеджеров : учебник для вузов / М. Ю. Захаров [и др.] ; под редакцией М. Ю. Захарова, Е. В. Сарычева. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 395 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15475-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/510920

в) программное обеспечение и Интернет-ресурсы:

- Офисные приложения, Microsoft Office 2013 (или ниже) – Microsoft Open License. Лицензия № 61984042

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины.

Аудитория для лекционных и семинарских занятий общего фонда. Столы учебные со скамьями, аудиторная доска, переносной мультимедийный комплекс (проектор, проекционный экран, ноутбук). Рабочее место преподавателя: стол, стул.

9. 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 могут использоваться электронные мультимедийные презентации.

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.

Поскольку активность обучающегося на семинарских занятиях является предметом контроля его продвижения в освоении курса, подготовка к семинарским занятиям требует ответственного отношения. На интерактивных занятиях студенты должны проявлять активность.

Методические указания для обучающихся по организации самостоятельной работы

Самостоятельная работа обучающихся направлена на самостоятельное изучение отдельной темы учебной дисциплины. Самостоятельная работа является обязательной для каждого обучающегося, ее объем по определяется учебным планом. При самостоятельной работе студент взаимодействует с рекомендованными материалами при участии преподавателя в виде консультаций. Для выполнения самостоятельной работы предусмотрено Методическое обеспечение. Электронно-библиотечной система (электронная библиотека) университета обеспечивает возможность индивидуального доступа каждого обучающегося из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет.

10.Методические рекомендации для преподавателя

(Методические рекомендации по составлению презентаций)

Презентация (от английского слова - представление) – это набор цветных картинок-слайдов на определенную тему, который хранится в файле специального формата с расширением PP. Термин «презентация» (иногда говорят «слайд-фильм») связывают, прежде всего, с информационными и рекламными функциями картинок, которые рассчитаны на определенную категорию зрителей (пользователей).

Мультимедийная компьютерная презентация – это:

- динамический синтез текста, изображения, звука;
- самые современные программные технологии интерфейса;
- интерактивный контакт докладчика с демонстрационным материалом;

- мобильность и компактность информационных носителей и оборудования;
- способность к обновлению, дополнению и адаптации информации;
- невысокая стоимость.

Правила оформления компьютерных презентаций

Общие правила дизайна

Многие дизайнеры утверждают, что законов и правил в дизайне нет. Есть советы, рекомендации, приемы. Дизайн, как всякий вид творчества, искусства, как всякий способ одних людей общаться с другими, как язык, как мысль — обойдет любые правила и законы.

Однако, можно привести определенные рекомендации, которые следует соблюдать, во всяком случае, начинающим дизайнерам, до тех пор, пока они не почувствуют в себе силу и уверенность сочинять собственные правила и рекомендации.

Правила шрифтового оформления:

- Шрифты с засечками читаются легче, чем гротески (шрифты без засечек);
- Для основного текста не рекомендуется использовать прописные буквы.
- Шрифтовой контраст можно создать посредством: размера шрифта, толщины шрифта, начертания, формы, направления и цвета.
- Правила выбора цветовой гаммы.
- Цветовая гамма должна состоять не более чем из двух-трех цветов.
- Существуют не сочетаемые комбинации цветов.
- Черный цвет имеет негативный (мрачный) подтекст.
- Белый текст на черном фоне читается плохо (инверсия плохо читается).

Рекомендации по дизайну презентации

Чтобы презентация хорошо воспринималась слушателями и не вызывала отрицательных эмоций (подсознательных или вполне осознанных), необходимо соблюдать правила ее оформления.

Презентация предполагает сочетание информации различных типов: текста, графических изображений, музыкальных и звуковых эффектов, анимации и видеофрагментов. Поэтому необходимо учитывать специфику комбинирования фрагментов информации различных типов. Кроме того, оформление и демонстрация каждого из перечисленных типов информации также подчиняется определенным правилам. Так, например, для текстовой информации важен выбор шрифта, для графической — яркость и насыщенность цвета, для наилучшего их совместного восприятия необходимо оптимальное взаиморасположение на слайде.

Рассмотрим рекомендации по оформлению и представлению на экране материалов различного вида.

Оформление текстовой информации:

- размер шрифта: 24–54 пункта (заголовок), 18–36 пунктов (обычный текст);
- цвет шрифта и цвет фона должны контрастировать (текст должен хорошо читаться), но не резать глаза;
- тип шрифта: для основного текста гладкий шрифт без засечек (Arial, Tahoma, Verdana), для заголовка можно использовать декоративный шрифт, если он хорошо читаем;

- курсив, подчеркивание, жирный шрифт, прописные буквы рекомендуется использовать только для смыслового выделения фрагмента текста.

Оформление графической информации:

- рисунки, фотографии, диаграммы призваны дополнить текстовую информацию или передать ее в более наглядном виде;
- желательно избегать в презентации рисунков, не несущих смысловой нагрузки, если они не являются частью стилевого оформления;
- цвет графических изображений не должен резко контрастировать с общим стилевым оформлением слайда;
- иллюстрации рекомендуется сопровождать пояснительным текстом;
- если графическое изображение используется в качестве фона, то текст на этом фоне должен быть хорошо читаем.

Содержание и расположение информационных блоков на слайде:

- информационных блоков не должно быть слишком много (3-6);
- рекомендуемый размер одного информационного блока — не более 1/2 размера слайда;
- желательно присутствие на странице блоков с разнотипной информацией (текст, графики, диаграммы, таблицы, рисунки), дополняющей друг друга;
- ключевые слова в информационном блоке необходимо выделить;
- информационные блоки лучше располагать горизонтально, связанные по смыслу блоки — слева направо;
- наиболее важную информацию следует поместить в центр слайда;
- логика предъявления информации на слайдах и в презентации должна соответствовать логике ее изложения.

Помимо правильного расположения текстовых блоков, нужно не забывать и об их содержании — тексте. В нем ни в коем случае не должно содержаться орфографических ошибок. Также следует учитывать общие правила оформления текста.

После создания презентации и ее оформления, необходимо отрепетировать ее показ и свое выступление, проверить, как будет выглядеть презентация в целом (на экране компьютера или проекционном экране), насколько скоро и адекватно она воспринимается из разных мест аудитории, при разном освещении, шумовом сопровождении, в обстановке, максимально приближенной к реальным условиям выступления.

Программа составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки бакалавров **38.03.02 «Менеджмент»**.

Приложение

Структура и содержание дисциплины «Деловые коммуникации и практика ведения переговоров»
по направлению подготовки
38.03.02 "Менеджмент"
(бакалавр) Очная форма

n/n	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.	К-З	ДС	К/р	Э	З
1	Тема 1. Понятие и значение коммуникации	1	1-2	4	4		12					+			
2	Тема 2. Структура, типы и виды коммуникации	1	3-4	4	4		12					+			
3	Тема 3. Характеристики невербальной коммуникации	1	5-6	4	4		12					+			
4	Тема 4. Активное слушание и техники вопросов	1	7-8	4	4		12					+			
5	Тема 5. Форматы деловой коммуникации	1	9-10	4	4		12				+	+			
6	Тема 6. Ресурсы коммуникационного воздействия	1	11-12	4	4		12					+			
7	Тема 7. Навыки ведения переговоров	1	13-14	4	4		12				+	+			
8	Тема 8. Организация проведения переговоров	1	15-16	4	4		12					+			
9	Тема 9. Конфликтные ситуации	1	17-18	4	4		12				+				
	Форма аттестации										1	1		Э	
	Всего часов			36	36		108								

Структура и содержание дисциплины «Деловые коммуникации и практика ведения переговоров»
по направлению подготовки
38.03.02 "Менеджмент"
(бакалавр) очно-заочная форма

n/n	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.	К-З	ДС	К/р	Э	З
1	Тема 1. Понятие и значение коммуникации	1	1-2	2	2		8					+			
2	Тема 2. Структура, типы и виды коммуникации	1	3-4	2	2		8					+			
3	Тема 3. Характеристики невербальной коммуникации	1	5-6	2	2		8					+			
4	Тема 4. Активное слушание и техники вопросов	1	7-8	5	2		8					+			
5	Тема 5. Форматы деловой коммуникации	1	9-10	2	2		8				+	+			
6	Тема 6. Ресурсы коммуникационного воздействия	1	11-12	2	2		8					+			
7	Тема 7. Навыки ведения переговоров	1	13-14	2	2		8				+	+			
8	Тема 8. Организация проведения переговоров	1	15-16	2	2		8					+			
9	Тема 9. Конфликтные ситуации	1	17-18	2	2		8				+				
	Форма аттестации										1	1		Э	
	Всего часов			18	18		72								

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«МОСКОВСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(МОСКОВСКИЙ ПОЛИТЕХ)

Направление подготовки: 38.03.02 "Менеджмент"

ОП (образовательная программа): Управление бизнес-процессами

Форма обучения: очная

Вид профессиональной деятельности: информационно-аналитический

Кафедра: _____Менеджмент_____

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

ПО ДИСЦИПЛИНЕ

«Деловые коммуникации и практика ведения переговоров»

Состав: 1. Паспорт фонда оценочных средств
2. Описание оценочных средств:
темы докладов, кейс-задачи, вопросы к экзамену

Составители:

зав каф. к.э.н., доц. Аленина Е.Э.

Москва, 2021 год

Таблица 1

ПОКАЗАТЕЛЬ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ

Деловые коммуникации и практика ведения переговоров					
ФГОС ВО 38.03.02 "Менеджмент"					
В процессе освоения данной дисциплины студент формирует и демонстрирует следующие **компетенции**:					
КОМПЕТЕНЦИИ		**Перечень компонентов**	**Технология формирования компетенций**	**Форма оценочного средства****	**Степени уровней освоения компетенций**
ИН-ДЕКС	**ФОРМУЛИРОВКА**				

УК-4	способностью осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной форме на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке	УК-4.1. Знает правила осуществления деловых коммуникаций в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языке. УК-4.2. Умеет осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языке. • УК-4.3. Владеет навыками осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языке.	лекция, самостоятельная работа, семинарскиезанятия	ДС, зачёт	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.

Приложение 2
к рабочей программе

Перечень оценочных средств

№ ОС	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в ФОС
1	Доклад, сообщение (ДС)	Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы	Темы докладов
2	Кейс-задача (К-З)	Проблемное задание, в котором обучающемуся предлагают осмыслить реальную профессионально- ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы.	Задания для решения кейс-задачи
3	Экзамен	Итоговая форма оценки знаний. В высших учебных заведениях проводятся во время экзаменационных сессий.	Вопросы к экзамену

Список вопросов для подготовки к зачету по дисциплине «Деловые коммуникации и навыки ведения переговоров»

формирование компетенции УК-4

ЗНАТЬ:

1. Особенности деловой коммуникации.
2. Деловая беседа – структура, особенности этапов
3. Официально-деловой стиль речи и его особенности.
4. Особенности письменной коммуникации в деятельности управленца.
5. Принципы ясности и лаконичности в переговорах коммуникации.

УМЕТЬ:

6. Невербальные средства общения и их использование в управленческой практике.
7. Пути повышения эффективности деловой коммуникации

ВЛАДЕТЬ:

8. Коммуникативные навыки человека, которые являются успешными для ведения беседы.
9. Речевые технологии делового общения.
10. Переговоры – определение, цели переговоров, место переговоров в ситуациях делового общения.
11. Подготовка переговоров – основные этапы, специфика каждого этапа.
12. Переговорная команда: роли, подготовка, эффективная работа.
13. Ключевые роли в переговорном процессе.
14. Роль дискуссии в деловом общении

УМЕТЬ:

15. Установление контакта и техника «Small talk».
16. Убеждающее воздействие - основные стратегии, техники и приемы.

ВЛАДЕТЬ:

17. Манипуляции – суть и механизмы манипуляций
18. Техники противодействия манипуляциям в переговорах .
19. Спор, дискуссия, полемика: особенности проведения.
20. Методы делового общения.

Темы докладов по дисциплине «Деловые коммуникации и навыки ведения переговоров»

(формирование компетенции УК-4)

1. Аспекты деловой коммуникации, необходимые в процессе продаж.
2. Виды коммуникативных барьеров и способы их преодоления.
3. Виды речевого воздействия в связях с общественностью.
4. Давление в переговорах и способы противостояния
5. Давление в переговорах и способы противостояния в деловых переговорах
6. Защита получателя информации от манипуляции.

7. Искусство делать деловые подарки.
8. Истинные и ложные коммуникативные намерения говорящего.
9. Коммуникативные неудачи и языковые ошибки.
10. Коммуникация в Интернет с представителями разных культур.
11. Конфликты и конфликтные ситуации в деловых отношениях. Пути и способы их разрешения.
12. Логическая аргументация в деловой коммуникации.
13. Нужно ли анализировать результаты деловой встречи?
14. Основные ошибки при проведении презентаций
15. Особенности взаимодействия в электронной среде.
16. Особенности деловых отношений с иностранными партнерами.
17. Открытые и скрытые намерения говорящего.
18. Понятие «протокол», «международный протокол». Особенности ведения международных переговоров и бизнес - протокола.
19. Психологическая аргументация в деловой коммуникации.
20. Рекламный текст как сообщение и воздействие.
21. Речевое воздействие и языковое сознание в рекламе.
22. Речевые стратегии и тактики PR в кризисных ситуациях.
23. Сознательность и бессознательность в продуцировании и восприятии текстов.
24. Стили деловых переговоров.
25. Управленческая риторика и средства речевого воздействия.
26. Факторы речевого воздействия в масс-медиа.
27. Характеристики конфликтогенного поведения. Виды и способы устранения конфликтов.

Критерии оценки доклада

№	Критерий	Оценка			
		отл.	хор.	удовл.	неудовл.
1	Структура доклада	В докладе присутствуют смысловые части, сбалансированные по объему	В докладе присутствуют три смысловые части, несбалансированные по объему	Одна из смысловых частей в докладе отсутствует	В докладе не прослеживается наличие смысловых частей
2	Содержание доклада	Содержание отражает суть рассматриваем ой проблемы и основные полученные результаты	Содержание не в полной мере отражает суть рассматриваемой проблемы или основные полученные результаты	Содержание не в полной мере отражает суть рассматриваемой проблемы и основные полученные результаты	Содержание не отражает суть рассматриваемой проблемы или основные полученные результаты
3	Владение материалом	Студент полностью владеет излагаемым материалом, ориентируется в проблеме, свободно отвечает на вопросы	Студент владеет излагаемым материалом, ориентируется в проблеме, затрудняется в ответах на некоторые вопросы	Студент недостаточно свободно владеет излагаемым материалом, слабо ориентируется в проблеме	Студент не владеет излагаемым материалом, слабо ориентируется в проблеме
4	Соответствие теме	Изложенный материал	Изложенный материал содержит	В изложенном материале	Изложенный материал в

		полностью соответствует заявленной теме	элементы, не соответствующие теме	присутствует большое количество элементов, не имеющих отношение к теме	незначительной степени соответствует теме

Пример кейс-задач

по дисциплине «Деловые коммуникации и навыки ведения переговоров» (формирование компетенции УК-4)

Навыки ведения переговоров
Деловое совещание
Собеседование
Телефонный разговор

Телефонный разговор

Доброе утро!
Кто говорит?
Вам звонит Иванова!
Как дела?
У Вас есть пара минут?
Я звоню вам, Сергей Иванович, чтобы обсудить вопрос: насколько мы можем быть Вам полезны в доставке строительных материалов.
Гм, так сказать.
Я загляну к Вам как-нибудь, и мы продолжим наш разговор.
Добро! Пока, Сергей Иванович.

Оцените телефонный разговор с точки зрения:
а) правильности построения разговора
б) этикета делового общения по телефону
в) речевых правил и особенностей телефонных разговоров

Телефонный разговор

Если звоните Вы
Добрый день, Петрова Ирина Васильевна, менеджер компании «Мир».
Ольга Дмитриевна?
Вам сейчас удобно говорить?
Я звоню, чтобы обсудить с вами вопросы по подготовке рекламного видеоролика.
Насколько я знаю, Вы принимаете решение по поводу возможности получения информации.
Можно ли Вам задать несколько кратких вопросов?
Когда вы будете свободны?
Вам удобно встретится в четверг в 15-00?
Благодарю Вас за то, что вы уделили мне свое время.

Оцените телефонный разговор с точки зрения:
а) правильности построения разговора

б) этикета делового общения по телефону
в) речевых правил и особенностей телефонных разговоров

Диалог
Вас принимают на работу

Кандидат: Петрова Надежда Ивановна.
Руководитель: Почему Вы выбрали именно эту вакансию, профессию. Фирму?
Кандидат: Сообщения знакомых, друзей, рекламные проспекты.
Руководитель: Какая должность специалиста Вам подходит для работы?
Кандидат: Бухгалтер, экономист.
Руководитель: Какое отношение Ваше образование и опыт в профессиональной деятельности имеют к данной работе?
Кандидат: Я окончила техникум, специальность: экономика и бухгалтерский учет и хочу попробовать свои силы.
Руководитель: Почему Вы бы хотели работать именно по этой профессии?
Кандидат: Иметь возможность продвижения по служебной лестнице, повышать свое образование, инициативный, регламентированный труд в интересах фирмы и собственных интересах, творческая деятельность.
Руководитель: Какой общественной работой Вы занимались в техникуме?
Кандидат: Являлась членом студсовета, отвечала за учебный сектор.
Руководитель: Дайте оценку Ваших профессиональных знаний, умений, навыков.
Кандидат: Могу провести анализ баланса, ведение делопроизводства, заключение договоров, работа на компьютере, разработка бизнес-планов, составление отчетов и т.д.
Руководитель: Дайте оценку Ваших деловых качеств?
Кандидат: Деловитость, грамотность. Быстрое принятие решений, информированность, коммуникабельность, ответственность, самостоятельность, предприимчивость, трудолюбие, умение видеть перспективу.
Руководитель: Как Вы оцениваете свое здоровье?
Кандидат: Здорова. Самочувствие отличное, никогда не болею, занимаюсь спортом, работоспособность высокая, медицинские обследования подтверждают отличное здоровье.
Руководитель: Ваше увлечение (хобби).
Кандидат: Романы о любви, специальная литература, газеты, журналы. Кошки. Музыкальные концерты.
Руководитель: Ваше отношение к подаркам?
Кандидат: Подарки очень люблю, но могу принять их только от знакомых и проверенных людей.
Руководитель: Какие социальные гарантии Вы хотели бы иметь, работа на фирме?
Кандидат: Оплата больничных листов. Страхование жизни.
Руководитель: Дайте оценку ваших моральных качеств.
Кандидат: Воспитанность, выдержанность, доброжелательность, принципиальность, справедливость, честность.
Руководитель: Дайте критическую оценку Ваших недостатков.
Кандидат: Обидчивость, упрямство.

Кандидат: Могу ли я задать вопрос о потенциальной работе?
Руководитель: Да, можете.
Кандидат: Как примерно будет протекать мой рабочий день?
Руководитель: с 8-00 до 17-00.
Кандидат: Кто будет моим непосредственным начальником и можно ли с ним встретиться.
Руководитель: Сергеев Анатолий Юрьевич. И встретиться с ним желательно.
Кандидат: Какие программы обучения и подготовки предоставляются работодателем?
Руководитель: Возможность продолжения обучения, курсы повышения квалификации менеджера по управлению по президентской программе обучения.
Руководитель: Вы устраиваете меня по результатам беседы и уверен, что Вы вполне подходите для этой работы. Дальнейшее оформление осуществляется в отделе кадров.
Кандидат: На какое жалование я могу рассчитывать?
Руководитель: В течение испытательного срока – 3 месяца 15 тысяч рублей, затем на фирме существует гибкая система гарантий и пособий по рейтингу работ.

Оцените ответы кандидата в ходе собеседования с точки зрения руководителя, и какие рекомендации вы бы дали. Определите результат собеседования.

Диалог
Вас принимают на работу

Кандидат: Шерстнева Любовь Петровна, образование среднетехническое, не замужем.
Руководитель: Повод для трудоустройства
Кандидат: Прежняя работа неинтересна и малооплачиваемая.
Руководитель: Ваше кредо.
Кандидат: Лишь бы зарабатывать побольше.
Руководитель: Почему Вы выбрали наше учреждение?
Кандидат: Проживаю в этом районе.
Руководитель: Почему Вы выбрали эту профессию, должность?
Кандидат: Что подвернулось, родители настояли.
Руководитель: Расскажите о Ваших сильных и слабых сторонах.
Кандидат: Неконфликтна, коммуникабельна. Люблю компании, увлекаюсь компьютером.
Руководитель: Какую работу Вы больше всего любите делать?
Кандидат: Не требующую больших затрат сил, я творческая личность.
Руководитель: Ваши личные интересы.
Кандидат: Музыка, танцы, компьютер.
Руководитель: Какие дисциплины особенно нравились в техникуме?
Кандидат: Бухгалтерский учет, финансы.
Руководитель: Почему Вы ушли с прежнего места работы?
Кандидат: Не люблю трудную работу, слишком высокий официоз.
Руководитель: Ваши главные цели в жизни.

Кандидат: Работать, чтобы жить и жить, чтобы работать.
Руководитель: Какой размер зарплаты Вас бы устроил?
Кандидат: 25-30 тысяч рублей.
Кандидат: Хочу задать некоторые вопросы.
В чем будут заключаться мои обязанности?
Как будет организован мой рабочий день?
Кому я буду подчиняться непосредственно?
Руководитель: На все заданные и другие возникшие вопросы Вам лучше получить ответ в другой организации. До свидания.

Оцените ответы кандидата в ходе собеседования с точки зрения руководителя, и какие рекомендации вы бы дали. Определите результат собеседования.

Критерии оценки выполнения кейса

Алгоритм работы по кейс-технологии - метод ситуационного анализа:

1. Студентам предлагается случай (реальный, вымышленный)
он должен быть проблемным, имеющий прецеденты,
должен допускать альтернативные варианты решения.

2.Отбор информации из кейса, самостоятельный поиск информации:
студенты учатся самостоятельно добывать информацию, её обрабатывать, анализировать.

3. Выявляется позиция студента по проблемной ситуации.

4. Коллективное обсуждение вариантов решения, сравниваются результаты, обсуждаются инновационные идеи и подходы.

Оценка выступающего (выступающих):

1. Грамотная речь – 3 балла.
2. Емкость, лаконичность, полное раскрытие темы, решение проблемы – 3 балла.
3. Качество ответов на дополнительные вопросы – 3 балла
4. Доказательная база – 3 балла

Максимальное количество баллов – 12
12 баллов – оценка 5
9-11 баллов – оценка 4
6-8 баллов – оценка 3

Оценка приложений (презентации, рисунки, буклеты и пр.)

1. Качественность выполнения работы (соответствие работы основным особенностям изучаемой проблемы, соответствие с темой) – 5 баллов
2. Полное отражение в приложении изучаемой проблемы – 5 баллов
3. Оформление работы не должно мешать восприятию проблемы – 3 балла

Максимальное количество баллов – 13
13 баллов – оценка 5
10-12 баллов – оценка 4
7-9 баллов – оценка 3

Оценка работы группы:

1. Существенные дополнения к выступлению – 3 балла
2. Индивидуальная работа в группе, индивидуальные задания – 5 баллов
3. Участие в обсуждении проблемы – 4 балла

Максимальное количество баллов – 12
12 баллов – оценка 5
9-11 баллов – оценка 4
6-8 баллов – оценка 3

Данные критерии можно предложить экспертной группе, собранной из числа студентов той же группы. В этом случае стимул к работе у студентов проявляется гораздо в большей степени, ведь оценивать их труд будет не преподаватель, а одногруппник.

При письменной аргументации ответа на вопросы кейса, считается удовлетворительным, если:

- было сформулировано и проанализировано большинство проблем, имеющихся в кейсе;
- были сделаны собственные выводы на основании информации о кейсе, которые отличаются от выводов других студентов;
- решение ситуаций по смыслу и содержанию отвечают требованиям.