Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Максимов Алексей Борисович
Должность: директор департамента по образовательной политике
Дата подписания: 27.09.2023 11:33:51
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
_____ А.В. Назаренко
«16» 06 2023 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, 2023

Разработчик(и):

Доцент кафедры
«Управление персоналом»,
к.э.н., доцент /Л.М. Фомичева /

Согласовано:

Заведующий кафедрой
«Менеджмент»,
к.э.н., доцент /Е.Э. Аленина/

Содержание

1. Цели, задачи и планируемые результаты обучения по дисциплине 4
2. Место дисциплины в структуре образовательной программы 4
3. Структура и содержание дисциплины 4
   - 3.1 Виды учебной работы и трудоемкость 4
   - 3.2 Тематический план изучения дисциплины 5
   - 3.3 Содержание дисциплины 6
   - 3.4 Тематика семинарских/практических и лабораторных занятий 7
4. Учебно-методическое и информационное обеспечение 7
   - 4.1 Основная литература 7
   - 4.2 Дополнительная литература 7
   - 4.3 Электронные образовательные ресурсы 8
5. Материально-техническое обеспечение 8
6. Методические рекомендации 8
   - 6.1 Методические рекомендации для преподавателя по организации обучения 8
   - 6.2 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины 9
7. Фонд оценочных средств 10
   - 7.1 Методы контроля и оценивания результатов обучения 10
   - 7.2 Шкала и критерии оценивания результатов обучения 10
   - 7.3 Оценочные средства 11

1. Цели, задачи и планируемые результаты обучения по дисциплине

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.

Обучение по дисциплине «Деловые коммуникации и практика ведения переговоров» направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций:

Код и наименование компетенций	**Индикаторы достижения компетенции**
УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах)	ИУК-4.1. Учитывает особенности деловой коммуникации на государственном и иностранном языках в зависимости от особенностей вербальных и невербальных средств общения ИУК-4.2. Умеет вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном и иностранном языках с учетом своеобразия стилистики официальных и неофициальных писем, а также социокультурных различий в формате корреспонденции ИУК-4.3. Выполняет перевод профессиональных текстов с иностранного языка на государственный язык РФ и с государственного языка РФ на иностранный

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к обязательной части блока Б1 «Дисциплины (модули)».

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

- Основы менеджмента;
- Организационное поведение.

3. Структура и содержание дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных(е) единиц(ы) (108 часов).

3.1 Виды учебной работы и трудоемкость

(по формам обучения)

3.1.1. Очная форма обучения

№ п/п	**Вид учебной работы**	**Количество часов**	**Семестры**	
			2	
1	**Аудиторные занятия**	**54**	54	
	В том числе:			
1.1	Лекции	18	18	

1.2	Семинарские/практические занятия	36	36	
2	**Самостоятельная работа**	**54**	54	
3	**Промежуточная аттестация**			
	Зачет/диф.зачет/экзамен	**Зачет**	Зачет	
	Итого	**108**	108	

3.1.2. Очно-заочная форма обучения

№ п/п	**Вид учебной работы**	**Количество часов**	**Семестры**	
			2	
1	**Аудиторные занятия**	**36**	36	
	В том числе:			
1.1	Лекции	18	18	
1.2	Семинарские/практические занятия	18	18	
2	**Самостоятельная работа**	**72**	72	
3	**Промежуточная аттестация**			
	Зачет/диф.зачет/экзамен	**Зачет**	Зачет	
	Итого	**108**	108	

3.2 Тематический план изучения дисциплины

(по формам обучения)

3.2.1. Очная форма обучения

№ п/п	**Разделы/темы дисциплины**	**Трудоемкость, час**					
		Всего	**Аудиторная работа**				**Самостоятельная работа**
			Лекции	Семинарские/ практические занятия	Лабораторные занятия	Практическая подготовка	
1.1	Тема 1. Понятие и значение коммуникации	12	2	4			6
1.2	Тема 2. Структура, типы и виды коммуникации	12	2	4			6
1.3	Тема 3. Характеристики невербальной коммуникации	12	2	4			6
1.4	Тема 4. Активное слушание и техники вопросов	12	2	4			6
1.5	Тема 5. Форматы деловой коммуникации	12	2	4			6
1.6	Тема 6. Ресурсы коммуникационного воздействия	12	2	4			6
1.7	Тема 7. Навыки ведения переговоров	12	2	4			6
1.8	Тема 8. Организация проведения переговоров	12	2	4			6
1.9	Тема 9. Конфликтные ситуации	12	2	4			6
Итого			**18**	**36**			**54**

3.2.2. Очно-заочная форма обучения

№ п/п	Разделы/темы дисциплины	Трудоемкость, час					
		Всего	Аудиторная работа				Самостоятельная работа
			Лекции	Семинарские/ практические занятия	Лабораторные занятия	Практическая подготовка	
1.1	Тема 1. Понятие и значение коммуникации	12	2	2			8
1.2	Тема 2. Структура, типы и виды коммуникации	12	2	2			8
1.3	Тема 3. Характеристики невербальной коммуникации	12	2	2			8
1.4	Тема 4. Активное слушание и техники вопросов	12	2	2			8
1.5	Тема 5. Форматы деловой коммуникации	12	2	2			8
1.6	Тема 6. Ресурсы коммуникационного воздействия	12	2	2			8
1.7	Тема 7. Навыки ведения переговоров	12	2	2			8
1.8	Тема 8. Организация проведения переговоров	12	2	2			8
1.9	Тема 9. Конфликтные ситуации	12	2	2			8
Итого			**18**	**18**			**72**

3.3 Содержание 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.

3.4 Тематика семинарских/практических и лабораторных занятий

3.4.1. Семинарские/практические занятия

Тема 1. Понятие и значение коммуникации	Семинарское занятие 1
Тема 2. Структура, типы и виды коммуникации	Семинарское занятие 2
Тема 3. Характеристики невербальной коммуникации	Семинарское занятие 3
Тема 4. Активное слушание и техники вопросов	Семинарское занятие 4
Тема 5. Форматы деловой коммуникации	Семинарское занятие 5
Тема 6. Ресурсы коммуникационного воздействия	Семинарское занятие 6
Тема 7. Навыки ведения переговоров	Семинарское занятие 7
Тема 8. Организация проведения переговоров	Семинарское занятие 8
Тема 9. Конфликтные ситуации	Семинарское занятие 9

4. Учебно-методическое и информационное обеспечение

4.1 Основная литература

1. Жернакова, М. Б. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 370 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00331-4. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://www.urait.ru/bcode/488972

2. 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://www.urait.ru/bcode/509587.

4.2 Дополнительная литература

1. 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://www.urait.ru/bcode/497799.

2. Жернакова, М. Б. Деловое общение : учебник и практикум для среднего профессионального образования / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 370 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07978-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://www.urait.ru/bcode/494510 (дата обращения: 29.11.2022).

3. Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 466 с. — (Высшее образование). — ISBN 978- 5-534-11058-6. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://www.urait.ru/bcode/488946.

4. 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://www.urait.ru/bcode/491523

5. 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://www.urait.ru/bcode/507885.

4.3 Электронные образовательные ресурсы

1. ЭОР находится в разработке

5. Материально-техническое обеспечение

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.

6. Методические рекомендации

6.1 Методические рекомендации для преподавателя по организации обучения

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).

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.

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.

6.2 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

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.

7. Фонд оценочных средств

7.1 Методы контроля и оценивания результатов обучения

Показатель уровня сформированности компетенций

КОМПЕТЕНЦИИ			**Технология формирования компетенций**	**Форма оценочного средства****	**Степени уровней освоения компетенций**
Код Компетенции	**ФОРМУЛИРОВКА**	**Индикаторы компетенции**			
УК - 4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах)	ИУК-4.1. Учитывает особенности деловой коммуникации на государственном и иностранном языках в зависимости от особенностей вербальных и невербальных средств общения ИУК-4.2. Умеет вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном и иностранном языках с учетом своеобразия стилистики официальных и неофициальных писем, а также социокультурных различий в формате корреспонденции ИУК-4.3. Выполняет перевод профессиональных текстов с иностранного языка на государственный язык РФ и с государственного языка РФ на иностранный	лекция, самостоятельная работа, семинарские занятия	З, ДС	**Базовый уровень** - владеет базовыми социально-правовыми нормами. **Повышенный уровень:** - способен самостоятельно выделять и решать социальные проблемы в организации

7.2 Шкала и критерии оценивания результатов обучения

Шкалы оценивания результатов промежуточной аттестации и их описание:

Форма промежуточной аттестации: зачет.

Промежуточная аттестация обучающихся в форме зачёта 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 выставляется «зачтено» или «не зачтено».

К промежуточной аттестации допускаются только студенты, выполнившие все виды учебной работы, предусмотренные рабочей программой по дисциплине «Деловые коммуникации и практика ведения переговоров» (прошли текущий контроль)

Шкала оценивания	**Описание**
Зачтено	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.
Не зачтено	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.

7.3 Оценочные средства

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	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, сообщений
2	Зачет (З)	Итоговая форма оценки знаний. В высших учебных заведениях проводятся во время экзаменационных сессий.	Вопросы к зачету

7.3.1. Текущий контроль

Темы докладов по дисциплине
«Деловые коммуникации и практика 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 рассматриваемой 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	Студент владеет излагаемым материалом, ориентируется в проблеме, затрудняется в	Студент недостаточно свободно владеет излагаемым материалом, слабо	Студент не владеет излагаемым материалом, слабо

		проблеме, свободно отвечает на вопросы	ответах на некоторые вопросы	ориентируется в проблеме	ориентируется в проблеме
4	Соответствие теме	Изложенный материал полностью соответствует заявленной теме	Изложенный материал содержит элементы, не соответствующие теме	В изложенном материале присутствует большое количество элементов, не имеющих отношение к теме	Изложенный материал в незначительной степени соответствует теме

7.3.2. Промежуточная аттестация

Вопросы к экзамену по дисциплине
«Деловые коммуникации и практика ведения переговоров»
(формирование компетенции УК-4)

1. Содержание, цели, средства и функции коммуникаций
2. Сущность деловых коммуникаций
3. Значение деловых коммуникаций в управлении организацией
4. Виды и типы коммуникаций в организации.
5. Основные элементы процесса деловых коммуникаций.
6. Основные этапы процесса коммуникации.
7. Коммуникационные барьеры.
8. Современные технические средства и информационные технологии в решении коммуникативных задач.
9. Классификация факторов, влияющих на эффективность коммуникаций.
10. Формы деловых коммуникаций.
11. Деловое письмо: понятие и виды.
12. Речь менеджера
13. Особенности деловой коммуникации.
14. Деловая беседа – структура, особенности этапов
15. Официально-деловой стиль речи и его особенности.
16. Особенности письменной коммуникации в деятельности управленца.
17. Принципы ясности и лаконичности в переговорах коммуникации.
18. Невербальные средства общения и их использование в управленческой практике.
19. Пути повышения эффективности деловой коммуникации
20. Коммуникативные навыки человека, которые являются успешными для ведения беседы.
21. Речевые технологии делового общения. формирование компетенции
22. Переговоры – определение, цели переговоров, место переговоров в ситуациях делового общения.
23. Подготовка переговоров – основные этапы, специфика каждого этапа.
24. Переговорная команда: роли, подготовка, эффективная работа.
25. Ключевые роли в переговорном процессе.
26. Роль дискуссии в деловом общении
27. Установление контакта и техника «Small talk».

28. Убеждающее воздействие - основные стратегии, техники и приемы.
29. Манипуляции – суть и механизмы манипуляций
30. Техники противодействия манипуляциям в переговорах.
31. Спор, дискуссия, полемика: особенности проведения.
32. Методы делового общения.